



ALCALDÍA DE
VALLEDUPAR
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS.



ALCALDÍA DE
VALLEDUPAR

TERCER TRIMESTRE

2025



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	6
OBJETIVO.....	6
MÉTODO DE EVALUACION.....	6
ALCANCE.....	7
FICHA TÉCNICA.....	8
OBJETIVO.....	8
GRUPO OBJETIVO	8
TÉCNICA.....	8
PERÍODO DE EJECUCIÓN.....	8
RESULTADOS.....	8
1. CARATERIZACIÓN DE USURIOS Y GRUPOS DE VALOR Y USUARIOS DE TRÁMITES DE LA ALCALDÍA DE VALLEDUPAR.....	9
1.1 VENTANILLA ÚNICA.....	9
1.1.1 ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS.....	9
1.1.2 NIVEL DE ESCOLARIDAD	9
1.1.3 OCUPACIÓN ACTUAL DE LOS USUARIOS	10
1.1.4 ESTRATO SOCIOECONÓMICO	11
1.1.5 CULTURA O RASGOS FISICO	11
1.1.6 GRUPO POBLACIONAL, COMUNITARIO O SOCIAL	12
1.1.7 DISCAPACIDAD.....	12
1.2 SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE.....	13
USUARIOS ENCUESTADOS DURANTE LOS MESES DE JULIO A SEPTIEMBRE 2025	¡Error!
Marcador no definido.	
1.2.1 ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS.....	13
1.2.2 OCUPACIÓN DE LOS USUARIOS.....	13
1.2.3 NIVEL DE ESCOLARIDAD DE LOS USUARIOS	14
1.2.4 ESTRATO SOCIOECONÓMICO DE LOS USUARIOS.....	14
1.2.5 CULTURA O RASGO FÍSICO DE LOS USUARIOS (PERTENENCIA ÉTNICA)	15
1.2.6 GRUPO POBLACIONAL, COMUNITARIO O SOCIAL.....	15
1.2.7 DISCAPACIDAD.....	16
1.3 SECRETARIA DE HACIENDA.....	17
1.3.1 ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS.....	17
1.3.2 OCUPACIÓN DE LOS USUARIOS.....	17
1.3.3 NIVEL DE ESCOLARIDAD DE LOS USUARIOS	18
1.3.4 ESTRATO SOCIOECONÓMICO DE LOS USUARIOS.....	19



1.3.5	CULTURA O RASGO FÍSICO DE LOS USUARIOS (PERTENENCIA ÉTNICA)	19
1.3.6	GRUPO POBLACIONAL, COMUNITARIO O SOCIAL.....	19
1.3.7	DISCAPACIDAD	20
1.4.	OFICINA DE CULTURA	21
1.4.1	LUGAR DE PROCEDENCIA	21
1.4.2	ESTADO CIVIL	21
1.4.3	ESTRATO	22
1.4.4	CULTURA O RASGO FÍSICO DE LOS USUARIOS (PERTENENCIA ÉTNICA)	23
1.4.5	GRUPO POBLACIONAL, COMUNITARIO O SOCIAL.....	24
1.4.6	DISCAPACIDAD	24
1.5	SECRETARIA LOCAL DE SALUD	25
1.5.1	OCUPACIÓN ACTUAL.....	25
1.5.2	NIVEL DE ESCOLARIDAD	25
1.5.3	GRUPO POBLACIONAL.....	26
1.6	SECRETARIA DE EDUCACIÓN.....	27
1.6.1	SEXO	27
1.6.2	EDAD (AÑOS).....	27
1.6.3	ESTADO CIVIL.....	28
1.6.4	¿TIENE HIJOS?.....	28
1.6.5	¿CUÁL ES SU OCUPACIÓN ACTUAL?.....	29
1.6.6	¿NIVEL DE ESCOLARIDAD?.....	29
1.6.7	¿A QUÉ ESTRATO SOCIOECONÓMICO PERTENECE?	30
1.6.8	RECONOCIMIENTO ÉTNICO	30
1.6.9	GRUPO POBLACIONAL.....	31
1.6.10	DISCAPACIDAD	32
2.	MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE TRÁMITES Y GRUPOS DE VALOR.....	33
2.1	VENTANILLA ÚNICA.....	33
2.1.1	GESTIÓN REALIZADA EN LA ENTIDAD.....	33
2.1.2	DEPENDENCIAS FRECUENTADAS.....	33
2.1.3	FRECUENCIAS DE VISITAS.....	34
2.1.4	CANALES UTILIZADOS.....	35
2.1.5	CALIFICACIÓN DE SERVICIO.....	35
2.1.6	ACTITUD DE SERVICIO.....	35
2.1.7	TIEMPO DE SERVICIO.....	36
2.1.8	COMODIDAD DE SERVICIO.....	36



2.2	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	37
2.2.1	GESTIÓN REALIZADA EN LA ENTIDAD.....	37
2.2.2	DEPENDENCIA DE LA ALCALDÍA QUE MÁS FRECUENTA.....	37
2.2.3	FRECUENCIA DE VISITA A LA SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	38
2.2.4	CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS	38
2.2.5	CALIFICACION DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	39
2.2.6	CALIFICACION DE LA ACTITUD DEL SERVICIO DEL FUNCIONARIO	39
2.2.7	CALIFICACION DEL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN	40
2.2.8	CALIFICACION DE LA COMODIDAD E INFRAESTRUCTURA	40
2.2.9	OPINIÓN, ¿QUE SE PUEDE MEJORAR CON RESPECTO A LA ATENCIÓN EN LA SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE?	¡Error! Marcador no definido.
2.3	SECRETARIA DE HACIENDA	41
2.3.1	GESTIÓN REALIZADA EN LA ENTIDAD	41
2.3.2	DEPENDENCIA DE LA ALCALDÍA QUE MÁS FRECUENTA.....	41
2.3.3	FRECUENCIA DE VISITA A LA SECRETARÍA DE HACIENDA.....	41
2.3.4	CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS	42
2.3.5	CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	42
2.3.6	CALIFICACIÓN DE LA ACTITUD DEL SERVICIO DEL FUNCIONARIO	43
2.3.7	CALIFICACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN	43
2.3.8	CALIFICACIÓN DE LA COMODIDAD E INFRAESTRUCTURA	44
2.4	OFICINA DE CULTURA	45
2.4.1	TIPO DE GESTIÓN	45
2.4.2	ÁREAS U OFICINAS MÁS FRECUENTADAS	45
2.4.3	FRECUENCIA DE VISITAS	46
2.4.4	CANALES DE ATENCIÓN.....	46
2.4.5	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	47
2.4.6	ACTITUD DEL FUNCIONARIO	48
2.4.7	TIEMPO DE ESPERA.....	49
2.5	SECRETARIA LOCAL DE SALUD	50
2.5.1	CALIFICACION DEL SERVICIO.....	50
2.5.2	ACTITUD DEL FUNCIONARIO	50
2.5.3	TIEMPO DE ESPERA.....	51
2.5.4	COMIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA.....	52
2.6	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN.....	53
2.6.1	DEPENDENCIA QUE FRECUENTA.....	53
2.6.2	CANAL DE ATENCIÓN UTILIZADO	53



2.6.3	CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO	54
2.6.4	CALIFICACIÓN DEL FUNCIONARIO	54
2.6.5	CALIFICACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA.....	55
2.6.6	CALIFICACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	55
	CONCLUSIONES	56



INTRODUCCIÓN

La Alcaldía de Valledupar de acuerdo a lo establecido en procedimiento de AV-P-AT-002- CARACTERIZACIÓN DE USARIOS Y GRUPOS DE VALOR, realiza la aplicación de encuestas basadas en los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP, dicho ejercicio de caracterización de los grupos de valores definiéndolos como todas las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que tienen una relación directa o indirectamente con la entidad, mediante el uso de sus servicios y trámites para cumplir su misionalidad. Esto con el fin de contribuir a la implementación de buenas prácticas de gestión en los procesos y mejorar acciones concretas para la aplicación de estrategias que ayudan al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.

En el presente informe, se pudo identificar las variables demográficas, geográficas, sociales, entre otras de las personas naturales que visitan las instalaciones de la entidad para adelantar trámites y/o obtener información; como también, busca brindar una información actualizada sobre las características de los grupos de valor o usuarios que solicitan los servicios que presta la entidad. Es preciso mencionar que, durante los meses de abril, mayo y junio de la presente vigencia solo realizó caracterización de las personas naturales.

OBJETIVO

Identificar las particularidades de los grupos de valor con lo que interactúan la Alcaldía de Valledupar, para fortalecer los escenarios de relacionamiento y generar estrategias de mejoramiento continuo para la eficiente prestación de servicio.

MÉTODO DE EVALUACION

Los resultados a continuación, se obtuvieron a través de la toma de una muestra de encuestas (Formato AV-F-AC-003 Caracterización Persona Natural) a los visitantes de la ventanilla única de la alcaldía municipal, la secretaría de hacienda, la secretaría de tránsito, secretaría de salud, secretaría de educación y la oficina de cultura cuyas, instalaciones se encuentran en la casa de la cultura. Dicho formato de caracterización o encuestas tuvo en cuenta 9 preguntas para abordar los siguientes elementos, a saber:

- ✓ Tipo de documento
- ✓ Género
- ✓ Estado civil
- ✓ Nivel de escolaridad
- ✓ Ocupación
- ✓ Estrato
- ✓ Grupo poblacional
- ✓ Lugar de procedencia
- ✓ Condición de discapacidad



Por otra parte, para realizar el informe de medición del nivel de satisfacción de los usuarios y lograr obtener un panorama y la respectiva retroalimentación de cómo está percibiendo el ciudadano o usuario nuestra atención al público, el formato o encuesta aplicada incorporó también 9 preguntas relacionadas con los siguientes aspectos:

- ✓ Tipo de gestión que realiza en la entidad
- ✓ Dependencia más frecuentada
- ✓ Frecuencia de visita
- ✓ Canal de atención utilizado
- ✓ Calificación del servicio
- ✓ Actitud del funcionario
- ✓ Tiempo de espera
- ✓ Comodidad de la infraestructura
- ✓ Sugerencias de mejoras

ALCANCE

Este documento, esta soportado en el procedimiento AV-P-AC-002 Caracterización De Usuarios Y Grupos De Valor, y se desarrolla con información obtenida durante el segundo trimestre del año, período comprendido entre los meses de julio, agosto y septiembre del 2025. La base de datos suministrada, permitió realizar el análisis de la caracterización de ciudadanía y grupos de valor que tienen relación directa con la Alcaldía de Valledupar, de esta manera, se pretende conocer las características de estos usuarios para establecer procesos de mejora en la entidad, satisfacer la prestación del servicio en los diferentes canales de atención y fortalecer las estrategias de relacionamiento con el ciudadano.



FICHA TÉCNICA

OBJETIVO	Obtener información de nuestros grupos de valor, y usuarios de trámites y servicios, que permita fortalecer la política de atención servicio al ciudadano.
GRUPO OBJETIVO	Usuarios de trámites y servicios de la alcaldía de Valledupar
TÉCNICA	Encuestas practicadas de forma presencial en la ventanilla única de la alcaldía municipal y las instalaciones donde funcionan la secretaría de tránsito, la secretaría de educación, secretaría de salud, rentas y la oficina de cultura. Formato AV-F-AC-003 Caracterización Persona Natural.
PERÍODO DE EJECUCIÓN	Tercer trimestre 2025 (Julio, agosto y septiembre)

RESULTADOS

La Alcaldía de Valledupar ha realizado su ejercicio de caracterización y priorización de sus grupos de valor, definiendo sus Grupos de valor; como todas las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que tienen una relación directa con la entidad, mediante el uso de sus servicios y trámites o que participan, directa o indirectamente, para cumplir su misionalidad.

Este ejercicio, pretende contribuir al fortalecimiento del mejoramiento continuo, a la implementación de buenas prácticas de gestión de los procesos que puedan establecer y mejorar acciones concretas para la implementación de estrategias para la prestación del servicio; además, el mejoramiento de los canales de atención y estrategias de comunicación que permitan fortalecer la toma de decisiones en la entidad. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:



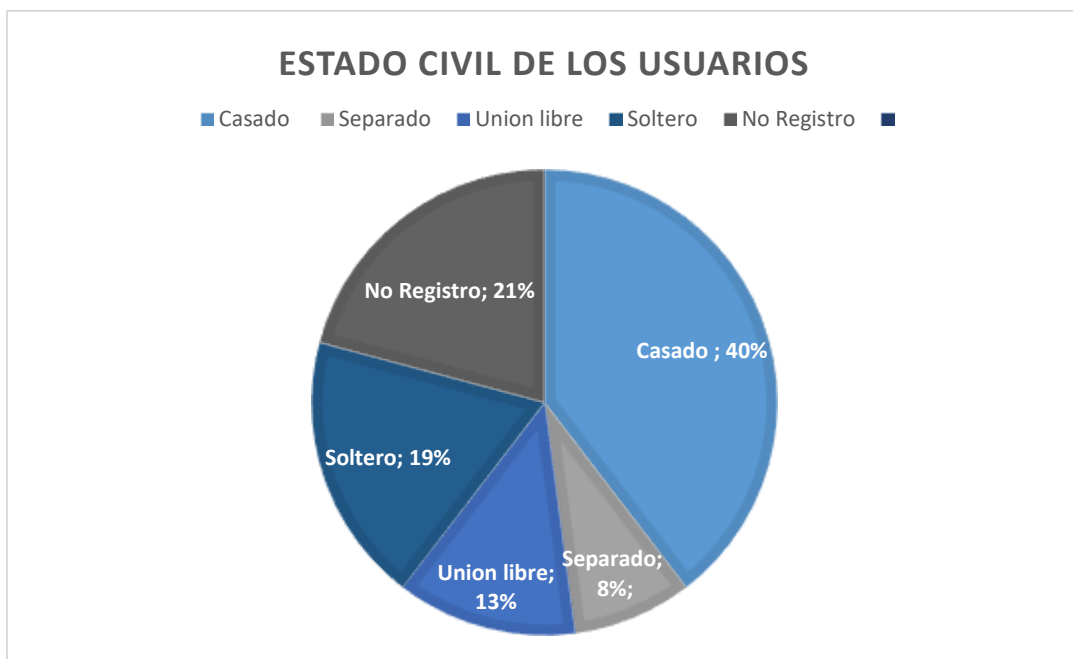
1. CARATERIZACIÓN DE USURIOS Y GRUPOS DE VALOR Y USUARIOS DE TRÁMITES DE LA ALCALDÍA DE VALLEDUPAR

1.1 VENTANILLA ÚNICA

Durante el periodo encuestado de los meses de julio, agosto y septiembre de la presente vigencia, se aplicaron un total de 48 encuestas que para esta muestra sería el universo equivalente al 100% de los usuarios que acudieron a la ventanilla única solicitando los servicios de la Alcaldía Municipal de Valledupar, y expusieron necesidades y motivaciones diversas al momento de ser atendidos. La medición estadística muestra los siguientes resultados:

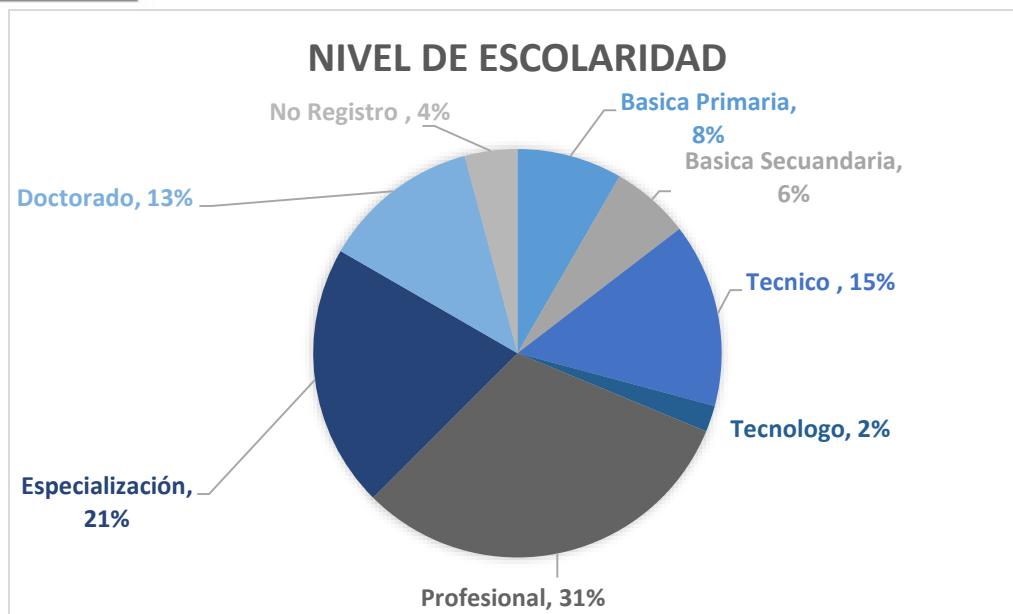
1.1.1 ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS

El 40% de los usuarios atendidos son casados, el 13% viven en unión libre, el 19% son solteros, el 8% están separados y el 21% no registro una respuesta.



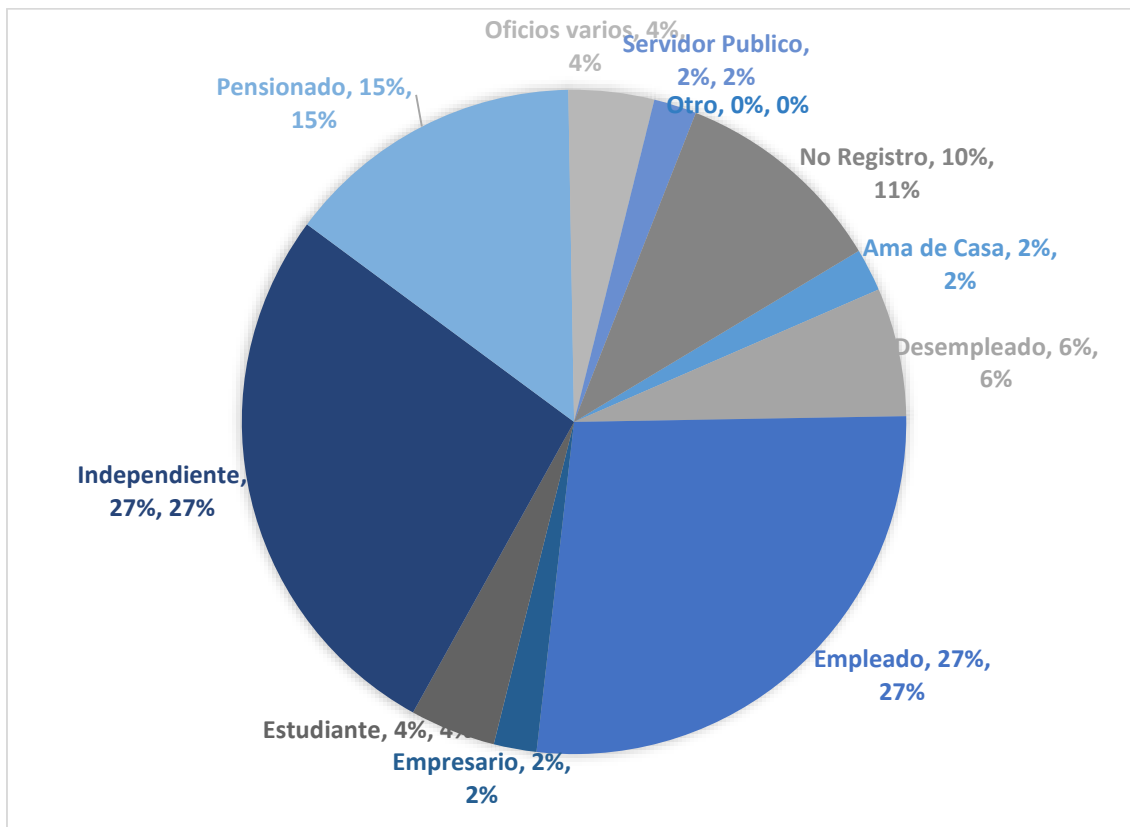
1.1.2 NIVEL DE ESCOLARIDAD

El nivel profesional representa un 31%, Técnico con el 15%, Básica Secundaria con un 6%, Tecnólogo cuenta con el 2%, Básica Primaria el 6%, Especialistas 21%, personas que no registraron 4% y con doctorados cuenta con el 13%.



1.1.3 OCUPACIÓN ACTUAL DE LOS USUARIOS

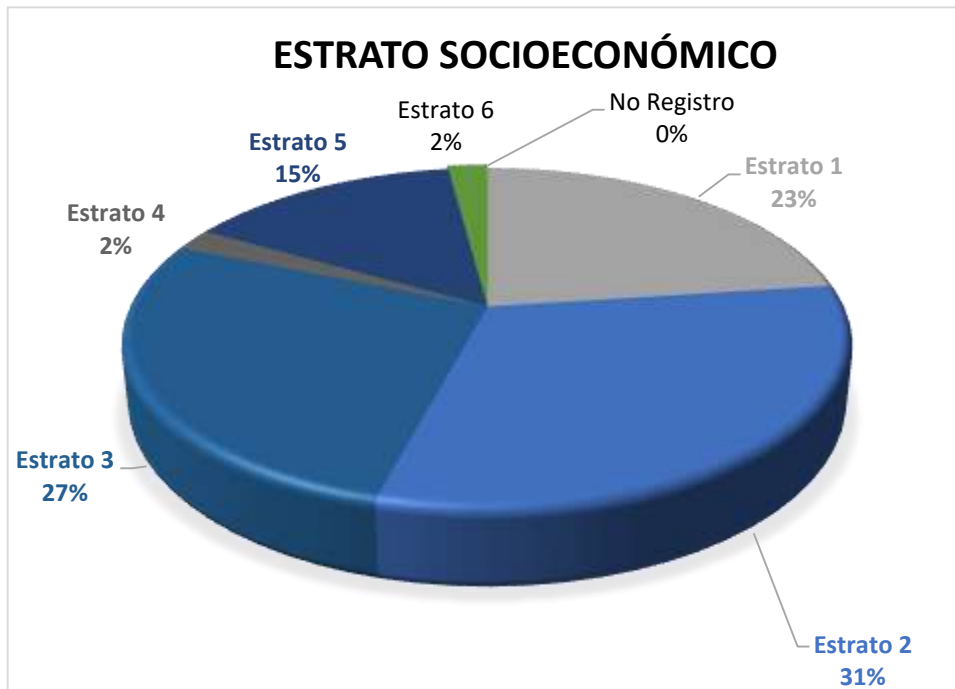
Los empleados representan un 27%, los independientes representan el 27%, los empresarios tienen el 2%, las amas de casa 2% pensionados representan un 15% cada uno, personas que no registraron el 10%, los desempleados un 6%, estudiantes 4%, oficios varios 4%, servidor público 2% y otro 0%.





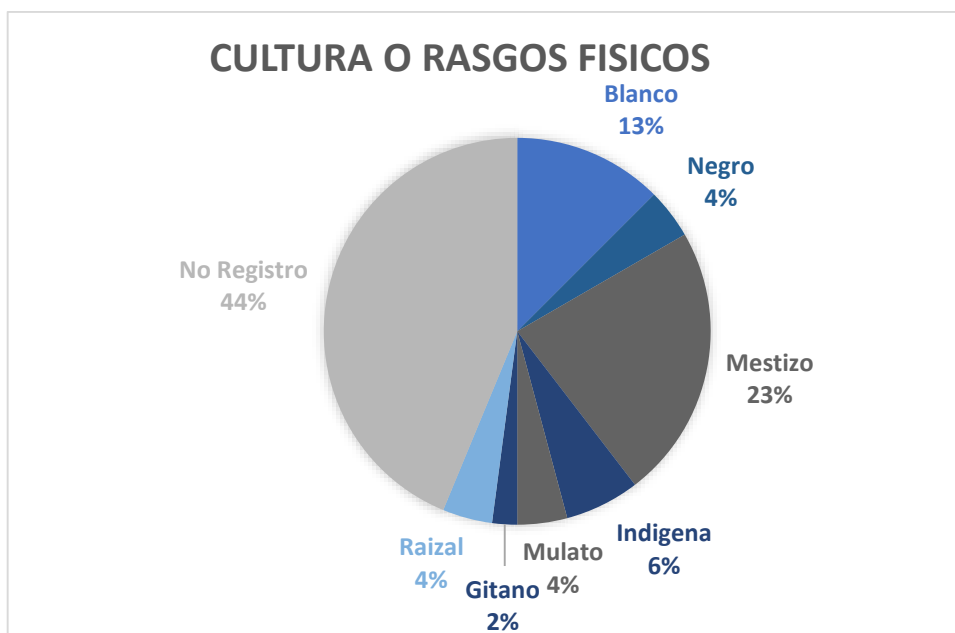
1.1.4 ESTRATO SOCIOECONÓMICO.

El estrato socioeconómico con más concurrencia es el estrato 2 con el 4%, el estrato 3 con 27%, el estrato 1 con el 23%, el estrato 4 con el 2%, el estrato 5 con el 15%, estrato 6 2% y no registradas 10 %.



1.1.5 CULTURA O RASGOS FISICO

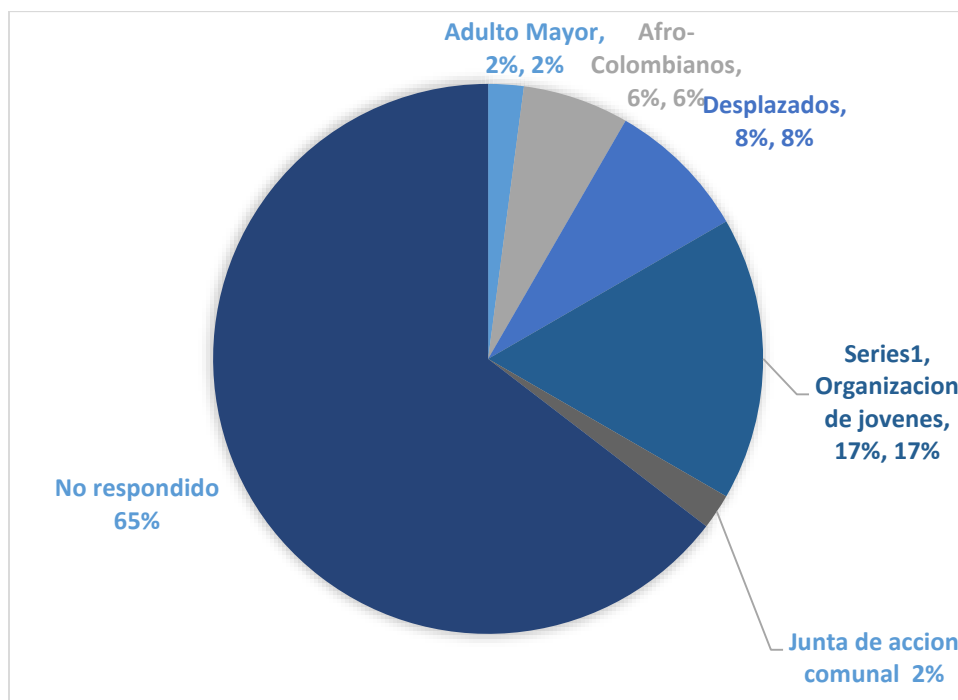
Personas que se abstuvieron de responder son el 44%, destacaron los los mestizos con un 23%, un 13% es blanco, el 4% es negro, el 6% es indígena y el 4% es mulato.





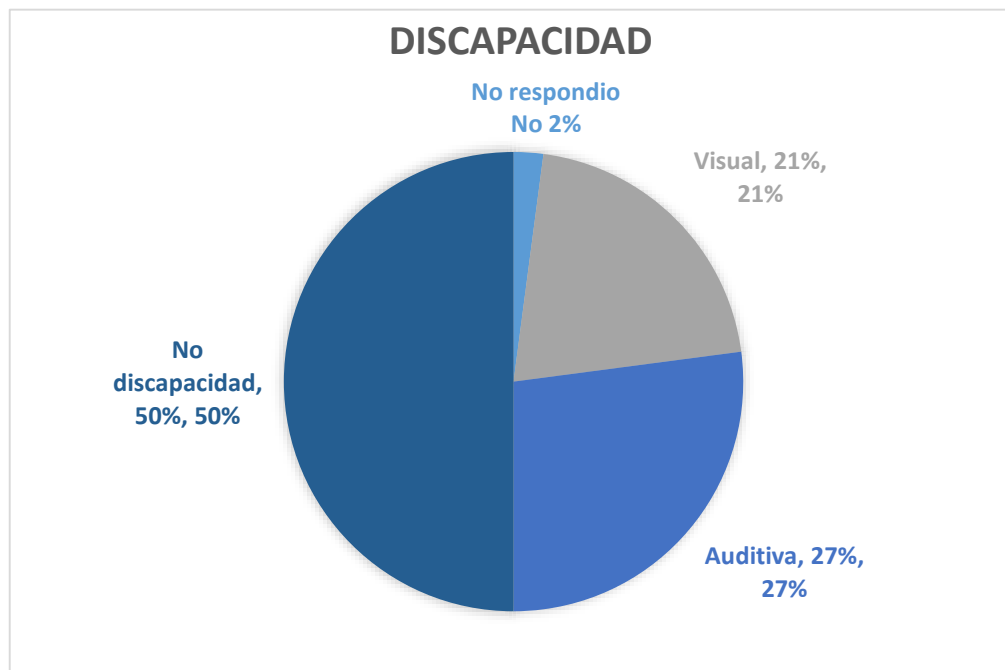
1.1.6 GRUPO POBLACIONAL, COMUNITARIO O SOCIAL

El 65% de los usuarios se abstuvieron de responder, los desplazados obtuvieron el 8%, los afro-colombianos 6%, desplazados 8% y adulto mayor son el 2 % cada uno.



1.1.7 DISCAPACIDAD

El 50% de los encuestados no presenta ninguna condición de discapacidad, e 2% se abstuvo de responder y las personas con discapacidad visual 21% y auditiva 27%.



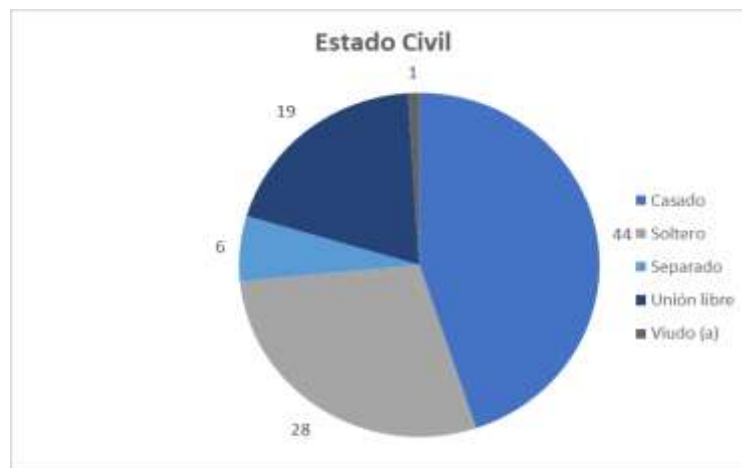


1.2 SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

Durante el periodo encuestado correspondiente a los meses de JULIO a SEPTIEMBRE de 2025, los usuarios de los servicios de la Secretaría de Tránsito y Transporte de Valledupar expusieron necesidades y motivaciones diversas al momento de ser atendidos en las diferentes oficinas de atención al usuario. En total fueron 80 los usuarios y grupos de valor – Persona Natural- que fueron encuestados en la Secretaría de Tránsito y Transporte de Valledupar, y presentan las siguientes características:

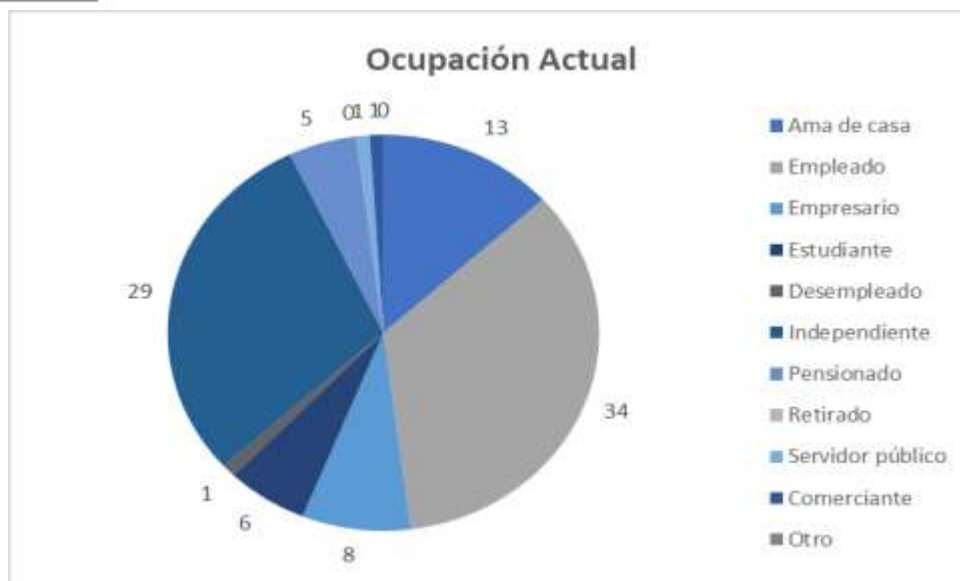
1.2.1 ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS

El 44.90% de los usuarios atendidos en la Secretaría de Tránsito y Transporte es casado, el 28.57% es soltero, el 19.39% vive en unión libre y el 6.12% es separado y el 1.02% restante es viudo.



1.2.2 OCUPACIÓN DE LOS USUARIOS

El 29.59% de los usuarios atendidos en la Secretaría de Tránsito trabajan como independientes, el 34.69% son empleados, un 1.02% es comerciante, un 8.16% es empresario, el 13.27% es ama de casa, el 6.12% es estudiante, un 1.02% está desempleado, un 5.10% es pensionado y el 1.02% es servidor público.



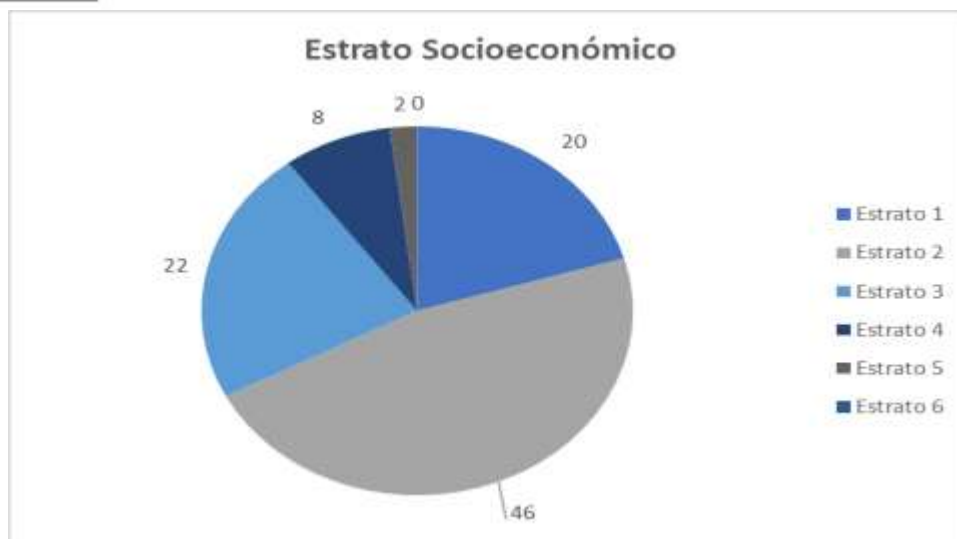
1.2.3 NIVEL DE ESCOLARIDAD DE LOS USUARIOS

De los usuarios atendidos en la Secretaría de Tránsito y Transporte, el 32.65% cuenta con estudios de secundaria, el 18.37% es profesional, el 18.37% es técnico profesional, un 17.35% es tecnólogo, el 8.16% cuenta con especialización, el 1.02% cuenta con maestría, el 3.06% tiene estudios de básica primaria y el 1.02% restante no tiene ninguna clase de estudios.



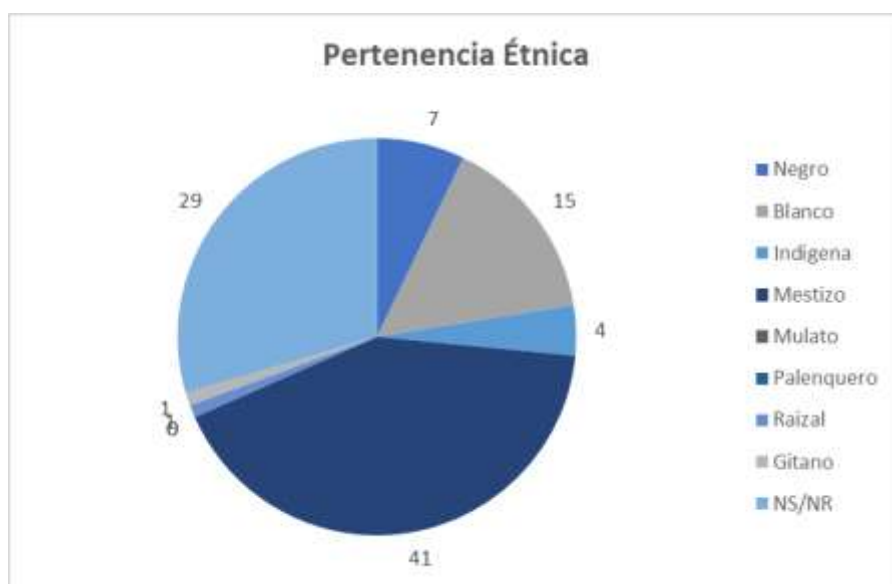
1.2.4 ESTRATO SOCIOECONÓMICO DE LOS USUARIOS

El estrato socioeconómico de los usuarios con más concurrencia en la Secretaría de Tránsito y Transporte es el estrato 2 con el 46.94%, el estrato 3 con el 22.45%, el estrato 1 con el 20.41%, el estrato 4 con el 8.16% y el 2.04% es de estrato 5.



1.2.5 CULTURA O RASGO FÍSICO DE LOS USUARIOS (PERTENENCIA ÉTNICA)

El 41.84% de los usuarios atendidos en la Secretaría de Tránsito y Transporte respondió que era mestizo, el 15.31% blanco, el 7.14% negro, el 4.08% indígena, el 1.02% gitano, el 1.02% raizal y el 29.59% restante no sabe o no respondió la pregunta.



1.2.6 GRUPO POBLACIONAL, COMUNITARIO O SOCIAL

El 78.57% de los usuarios de la Secretaría de Tránsito y Transporte respondió que no pertenece a ningún grupo poblacional, comunitario o social; el 11.22% es adulto mayor, el

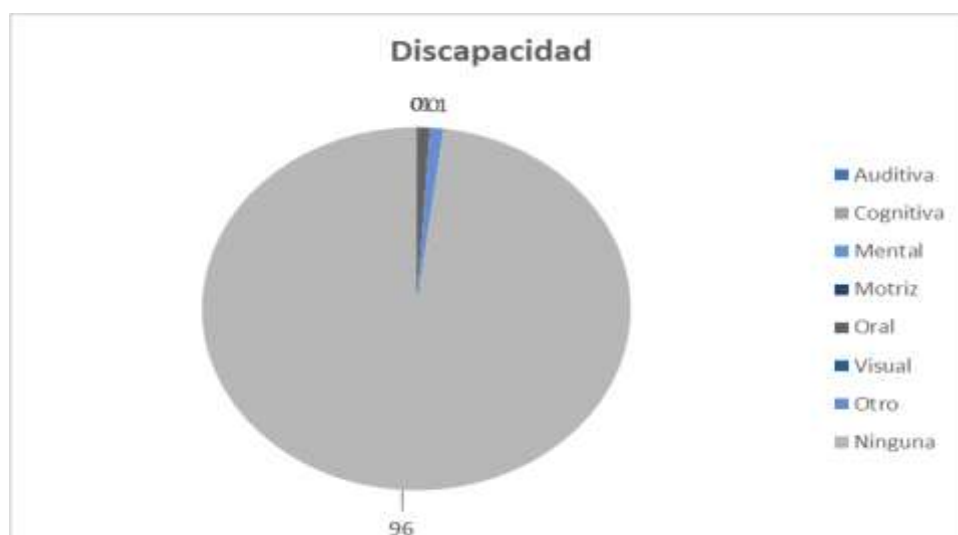


5.10% es desplazado, el 2.04% es indígena, el 1.02% pertenece a un grupo organizado de jóvenes y el 2.04% respondió que pertenece a otro grupo poblacional.



1.2.7 DISCAPACIDAD

El 97.96% de los usuarios de la Secretaría de Tránsito y Transporte encuestados expresaron que no tienen ninguna clase de discapacidad, el 1.02% tiene discapacidad oral, y el 1.02% respondió que tiene otra clase de discapacidad.





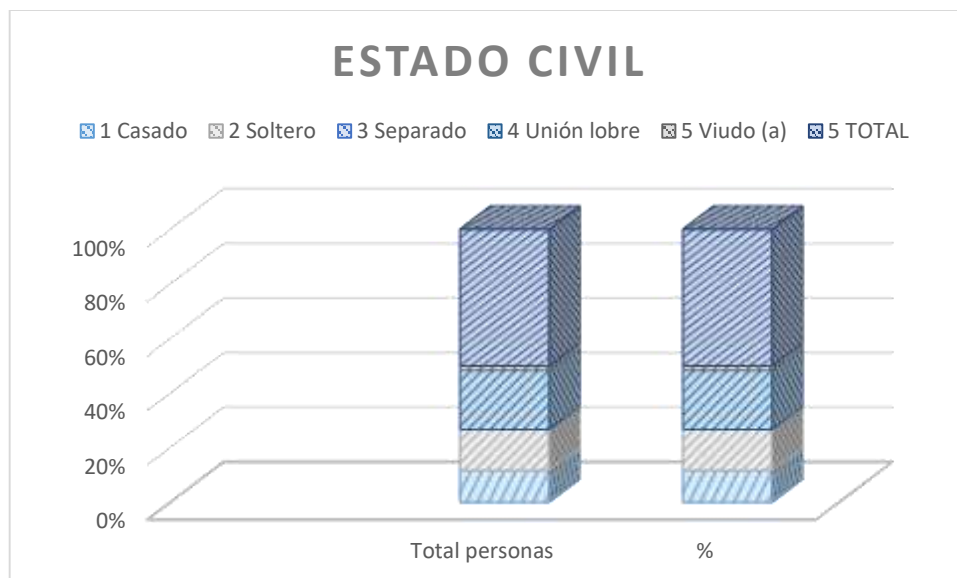
1.3 SECRETARÍA DE HACIENDA

Durante el periodo encuestado correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre del año 2025, de los usuarios de los servicios de la Secretaría de Hacienda de Valledupar 30 fueron encuestados y expusieron necesidades y motivaciones diversas al momento de ser atendidos en las diferentes oficinas de atención al usuario.

Los usuarios y grupos de valor – Persona Natural- que visitaron la Secretaría de Hacienda de Valledupar presentan las siguientes características:

1.3.1 ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS

El 23,33% de los usuarios atendidos en la Secretaría de Hacienda es casado, el 30% es soltero, y el 3,33% restante es viudo.

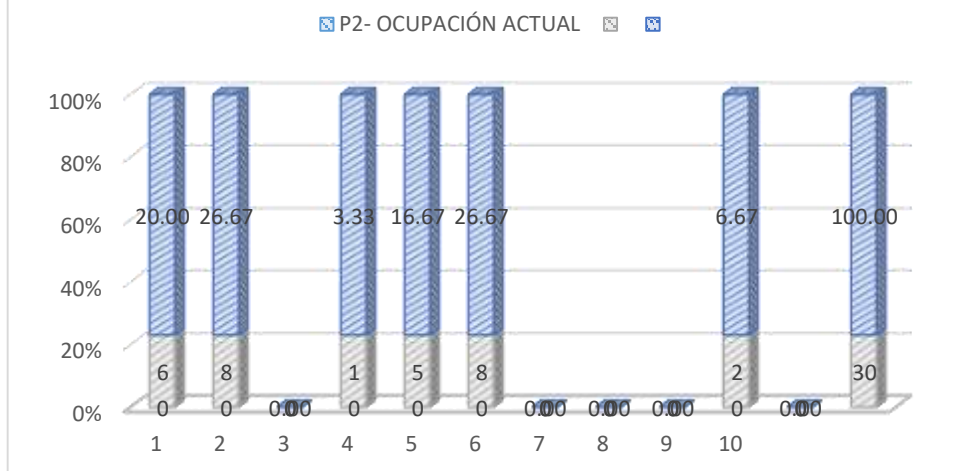


1.3.2 OCUPACIÓN DE LOS USUARIOS

El 26,67% de los usuarios atendidos en la Secretaría de Hacienda trabajan como independientes, el 26,67% son empleados, un 6,67% es comerciante, el 20% es ama de casa, un 16,67 % está desempleado, el 3,33% es estudiante y el 0% restante tiene ocupaciones diferentes a las anteriores.



OCUPACIÓN ACTUAL



1.3.3 NIVEL DE ESCOLARIDAD DE LOS USUARIOS

De los usuarios atendidos en la Secretaría de Hacienda, el 16,67% cuenta con estudios de básica secundaria, el 33,33% es profesional, el 33,33% es técnico, el 6,67 % cuenta con especialización, el 10% tiene estudios de básica primaria, el 0% tiene maestría, el 0% tiene estudios de doctorado y el 0% no cuenta con ninguna clase de estudios.

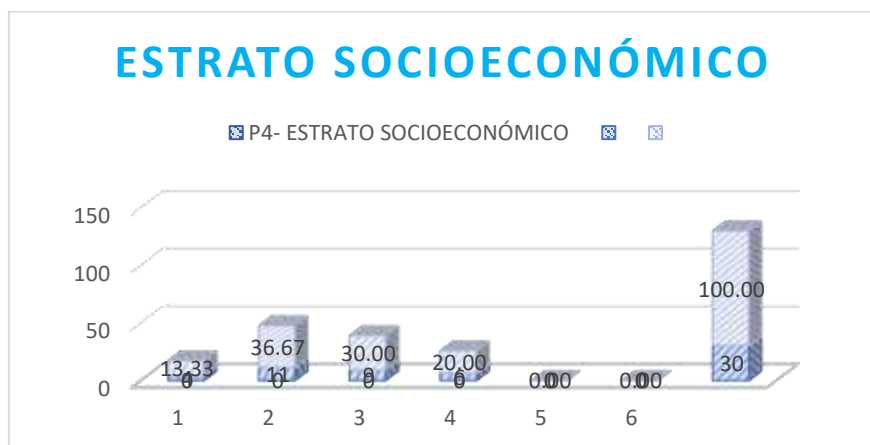
NIVEL DE ESCOLARIDAD





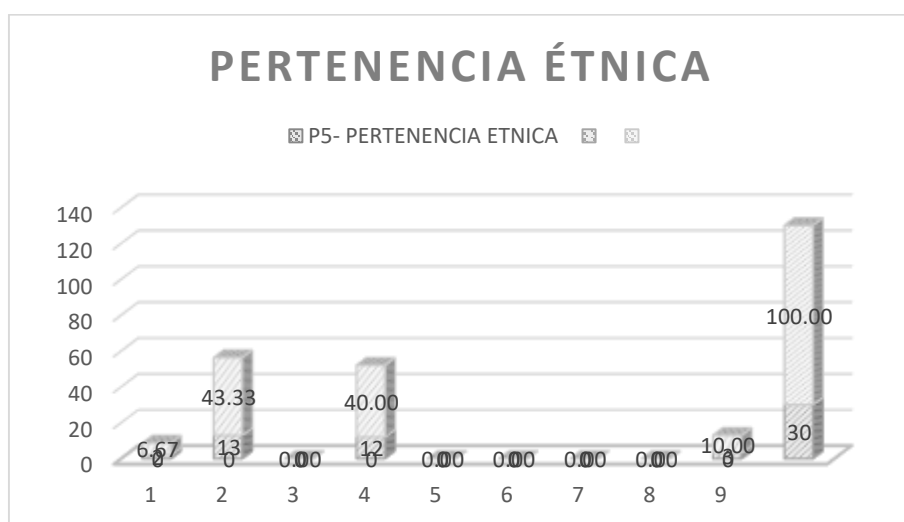
1.3.4 ESTRATO SOCIOECONÓMICO DE LOS USUARIOS

El estrato socioeconómico de los usuarios con más concurrencia en la Secretaría de Hacienda es el estrato 2 con el 36,67%, el estrato 3 con 30%, el estrato 1 con el 13,33%, el 20% es de estrato 4, el 0% es de estrato 5 y el 0% es del estrato 6.



1.3.5 CULTURA O RASGO FÍSICO DE LOS USUARIOS (PERTENENCIA ÉTNICA)

El 40% de los usuarios atendidos en la Secretaría de Hacienda respondió que era mestizo, el 43.33% blanco, el 6,67% negro, el 0% indígena, el 0% mulato, el 0% palanquero, el 0% raizal, el 0% gitano y el 10% restante no sabe o no respondió la pregunta.

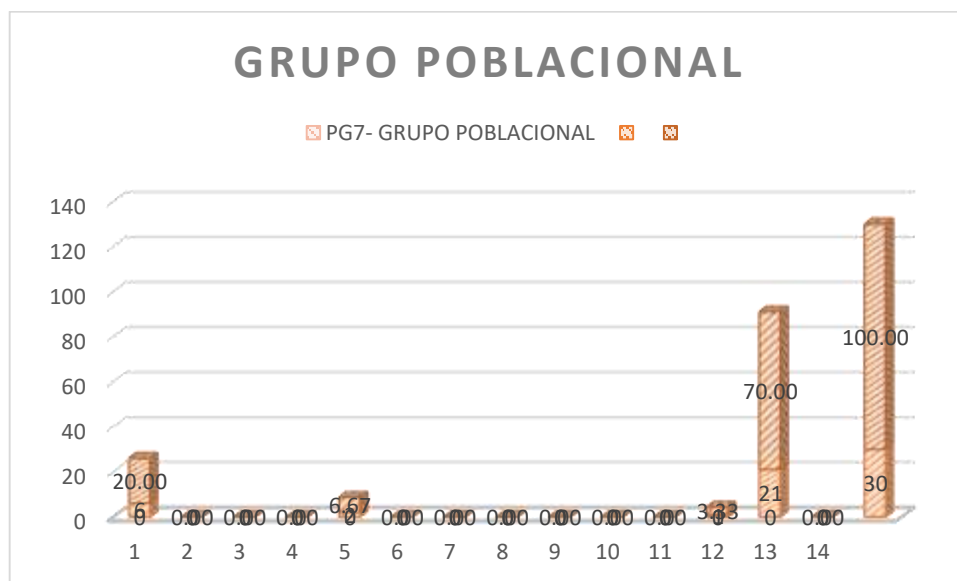


1.3.6 GRUPO POBLACIONAL, COMUNITARIO O SOCIAL

El 70% de los usuarios de la Secretaría de Hacienda respondió que no pertenece a ningún grupo poblacional, comunitario o social; el 0% es desplazado, un 20% es adulto mayor, un

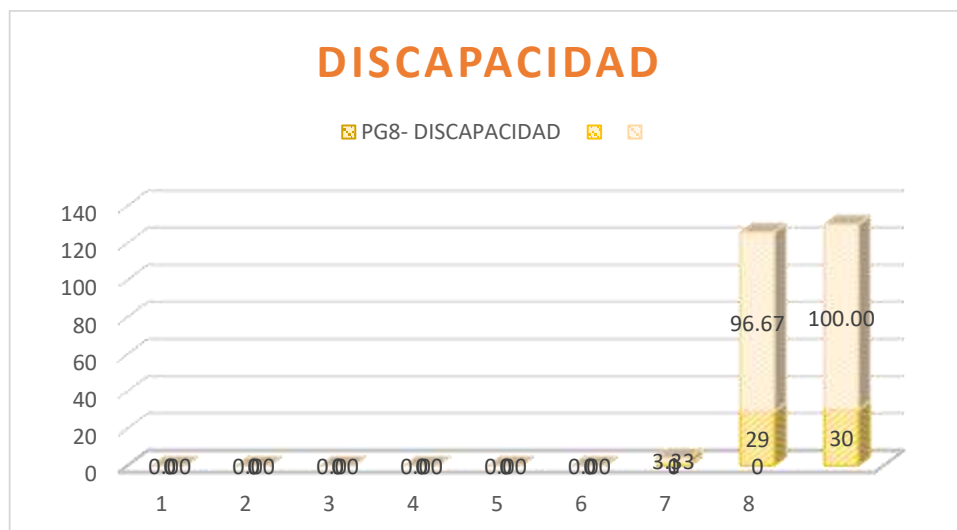


6,67% es afrodescendiente, otro 0% es indígena y otro 3,33% cuenta con alguna discapacidad; el 0% pertenece a junta de acción comunal, el 0% es de una junta de acción local y el 0% respondió que pertenece a otro grupo poblacional sin especificar a cuál.



1.3.7 DISCAPACIDAD

El 97,22% de los usuarios de la Secretaría de Hacienda encuestados expresaron que no tienen ninguna discapacidad y el 2,78% restante tiene discapacidad visual.





1.4. OFICINA DE CULTURA

Dando continuidad al proceso de Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés, correspondiente al Trimestre de Julio a septiembre de 2025, en el cual se aplicó un total de 88 encuestas, a continuación, se presenta el detalle de los resultados obtenidos para el mismo:

1.4.1 LUGAR DE PROCEDENCIA

Durante el segundo trimestre del año, se observa que el 99 % de las personas atendidas provienen del departamento del Cesar, mientras que solo el 1% restante corresponde a usuarios de otras ciudades, destacándose principalmente Bogotá). (Gráfica 1).

Gráfica 1: Lugar de Procedencia



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2025.

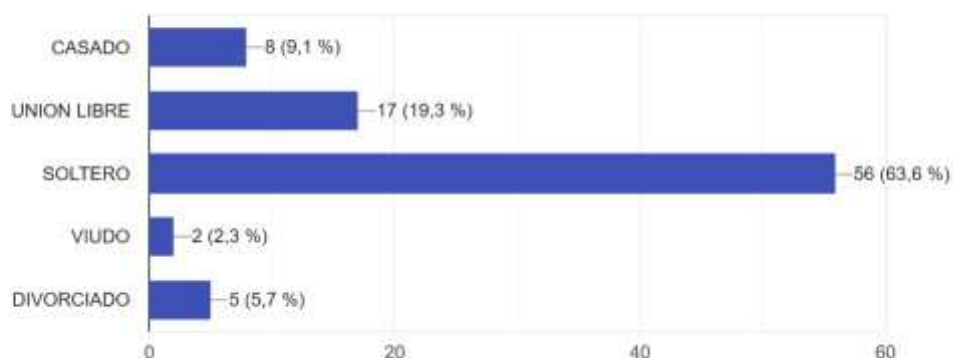
1.4.2 ESTADO CIVIL

En este orden de ideas, se evidencia para este trimestre que una proporción significativa de quienes solicitaron información alrededor de nuestra oferta formativa son personas casadas, representando el 34.6 % y le sigue cerca de la misma proporción las personas solteras, con un 33.3%. De igual forma, es relevante señalar que nuestra propuesta también resulta atractiva para personas en Unión Libre (26 %), quienes, en muchos casos, solicitan los servicios pensando en sus hijos. (Gráfica 2).



Grafica 2: Estado Civil

ESTADO CIVIL
88 respuestas



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2025

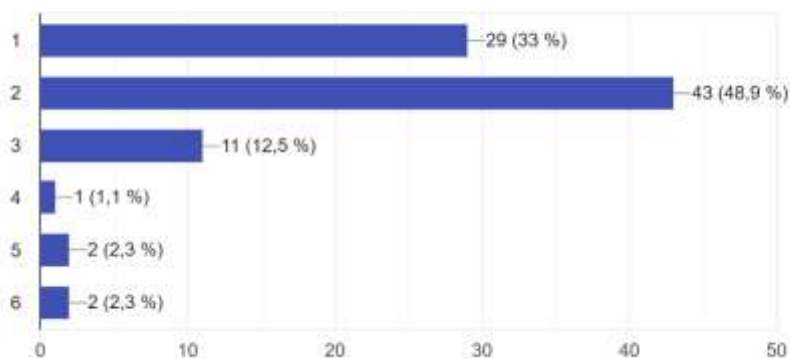
1.4.3 ESTRATO

La caracterización de los 88 usuarios revela una clara **concentración en los estratos bajos y medios-bajos**. El **Estrato 2** es el predominante, abarcando casi la mitad de la población con un **48.9%** (43 respuestas). El **Estrato 1** le sigue de cerca con un **33%** (29 respuestas). En conjunto, los **Estratos 1 y 2** representan un **81.9%** de los encuestados.

El **Estrato 3** constituye una parte menor, con un **12.5%** (11 respuestas). Por otro lado, los **Estratos 4, 5 y 6** son marginales, sumando apenas el **5.7%** del total. En conclusión, se puede inferir que los usuarios se ubican mayoritariamente en los **estratos socioeconómicos bajos** (1 y 2), lo que sugiere que los servicios o productos deben ser accesibles y considerar las limitaciones presupuestarias típicas de este segmento poblacional.
(Grafica 3).

Grafica 3: Estrato Socioeconómico

¿A QUE ESTRATO SOCIOECONOMICO PERTENECE?
88 respuestas



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2025



1.4.4 CULTURA O RASGO FÍSICO DE LOS USUARIOS (PERTENENCIA ÉTNICA)

Entre la población encuestada, la mayor concentración se reconoce como Mestizo con un 25% (22 respuestas), seguida por Blanco con un 9.1% (8 respuestas). Las demás categorías como Negro (4.5%), Indígena (3.4%) y ROM/Gitano (1.1%) son minoritarias.

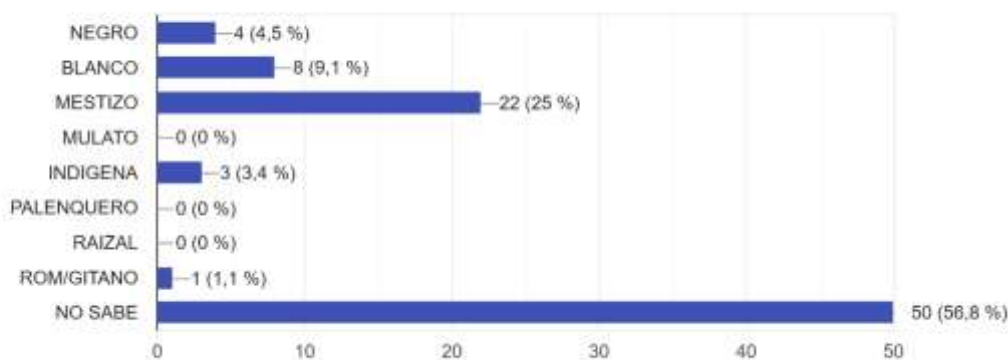
La identidad Mestiza es la forma de reconocimiento más común entre quienes responden, pero el principal hallazgo es la gran indecisión o desconocimiento del autorreconocimiento por parte de más de la mitad de los usuarios, es decir el 25%. (Gráfica 7).

De manera complementaria, la gran mayoría de los 88 usuarios no se identifica con ninguno de los grupos poblacionales, comunitarios y sociales listados, como lo evidencia la categoría predominante que representa el 72.7%. Los grupos específicos como **Adulto Mayor, Desplazado, LGTBI, Afrodescendiente, Indígena, etc.**, tienen una presencia minoritaria en la muestra.

La entidad atiende a una población mayoritariamente general o no focalizada bajo las categorías sociales presentadas. Cualquier estrategia de inclusión debe enfocarse en el pequeño porcentaje restante o considerar que la mayoría de los usuarios no requiere una diferenciación programática basada en estos grupos específicos.

Grafica 4: Caracterización de la población

¿DE ACUERDO A SU CULTURA, PUEBLO O RASGO FÍSICO, ES O SE RECONOCE COMO?
88 respuestas



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2025



1.4.5 GRUPO POBLACIONAL, COMUNITARIO O SOCIAL

De manera complementaria, se observa que la mayoría de las personas con un 72% se identifica como **indígena**. Grafica (5)

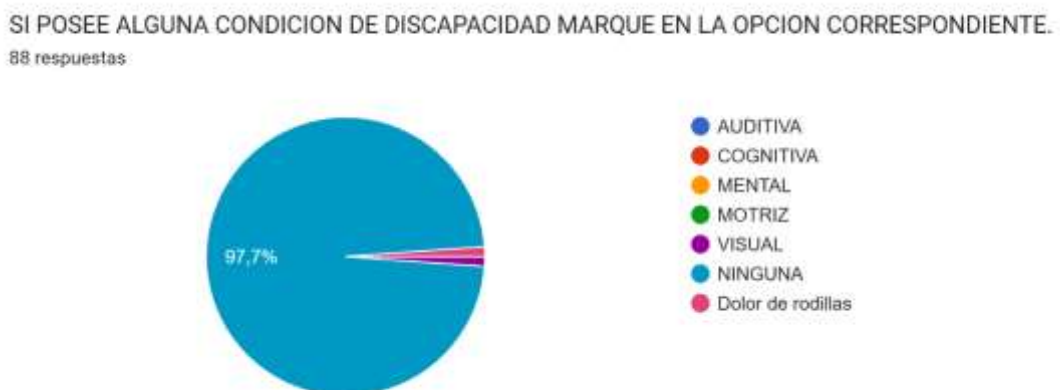
Grafica 5. Grupo poblacional o comunitario



1.4.6 DISCAPACIDAD

Se evidencia que el 97,7% de la población atendida manifiesta no obtener ninguna condición de **discapacida** grafica 6

Grafica 6: Condición de Discapacidad



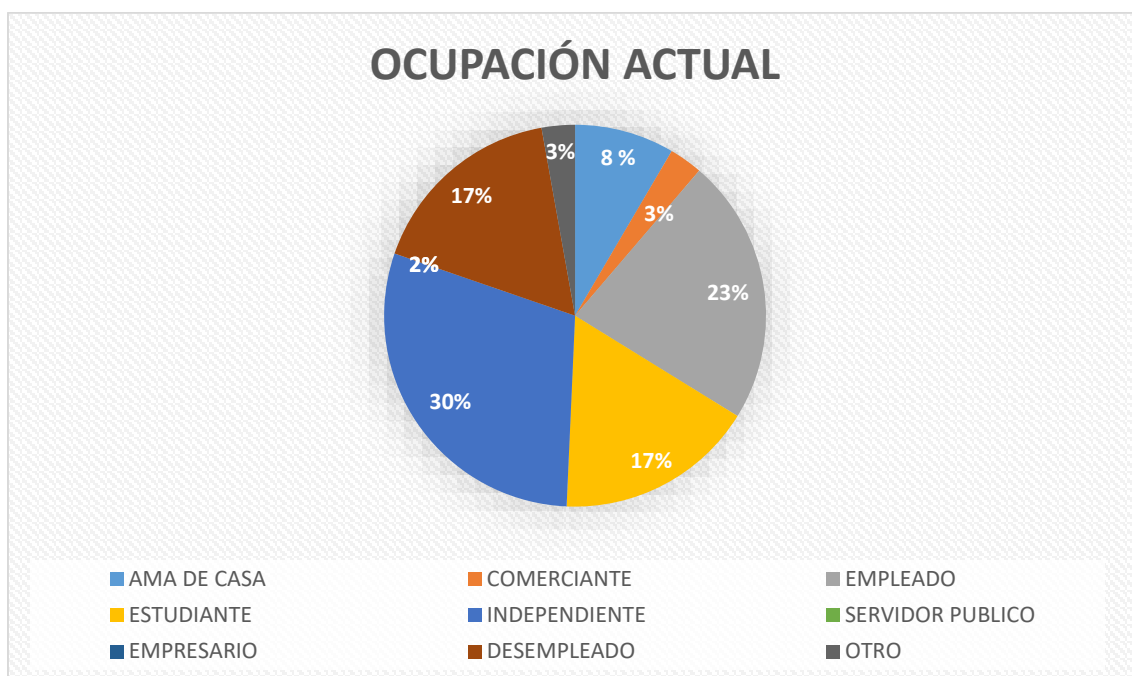
Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2025

1.5 SECRETARIA LOCAL DE SALUD

Con el fin de tener un balance de las personas que asistieron de manera presencial a la secretaria Local de Salud, se hizo una muestra con la práctica de una encuesta a 71 personas de todas las edades para responder y tener una radiografía que nos permita conocer más a la comunidad y al mismo tiempo medir el nivel de satisfacción y acogida de los servicios de esta entidad, con el objetivo de replicar e implementar acciones de mejora en los servicios prestados.

1.5.1 OCUPACIÓN ACTUAL

Se puede evidenciar en esta caracterización, según los datos estadísticos obtenidos sobre ocupación actual, se determina que el mayor porcentaje de personas que nos visitan y utilizan nuestros servicios son trabajadores independientes con un 30 %, luego le siguen en orden descendente, empleados 23 %, estudiantes y desempleados cada con un porcentaje de 17 %, siguen las amas de casa con un porcentaje de 8 % y por último los comerciantes y otros con 3 %. No encontramos presencia de servidores público y empresarios dentro del grupo de personas encuestadas.

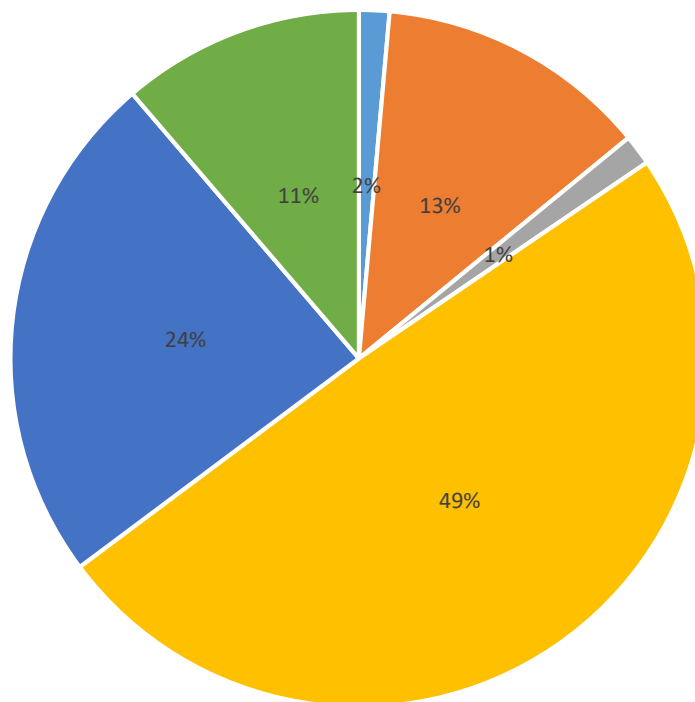


1.5.2 NIVEL DE ESCOLARIDAD

Se encuentra en esta caracterización que la mayoría de las personas que utilizaron nuestros servicios tienen un nivel de escolaridad de profesional, le sigue en orden descendente técnico, básica secundaria, tecnológico, especializado y básica primaria.



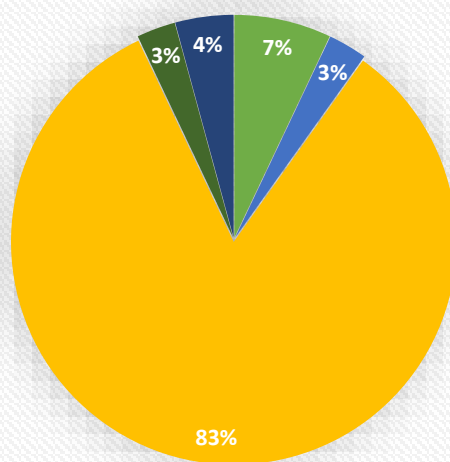
NIVEL DE ESCOLARIDAD



1.5.3 GRUPO POBLACIONAL

Finalmente, se pudo observar, que la mayoría de las personas que fueron atendidas por nuestro equipo de secretaria de salud, en su mayoría pertenecen a un grupo poblacional mestizo, le siguen los blancos y por ultimo indígenas y negros.

GRUPO POBLACIONAL/COMUNITARIO O SOCIAL



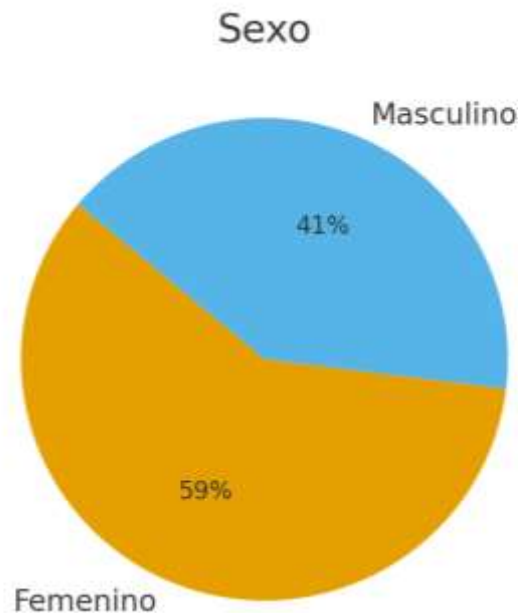


1.6 SECRETARIA DE EDUCACIÓN

Este informe presenta el análisis interpretativo de la caracterización del grupo de valor vinculado a la Estrategia de Atención Itinerante, desarrollada por la Secretaría de Educación Municipal de Valledupar durante el tercer trimestre del año 2025. El ejercicio de escucha activa permitió recopilar datos esenciales que se interpretan a continuación.

1.6.1 SEXO

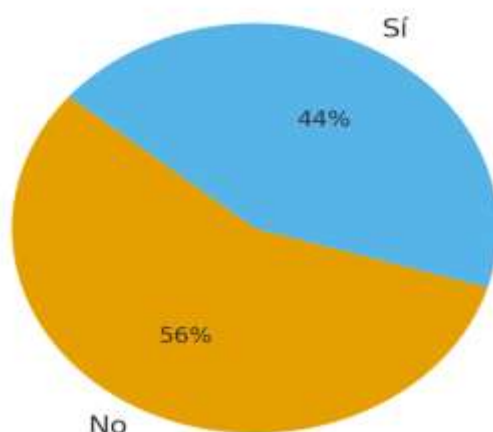
La mayor participación de mujeres demuestra su rol activo y su interés por iniciativas de gestión pública, el 59% de las personas que se acercaron a la secretaría de educación son mujeres y el 41% hombres.



1.6.2 EDAD (AÑOS)

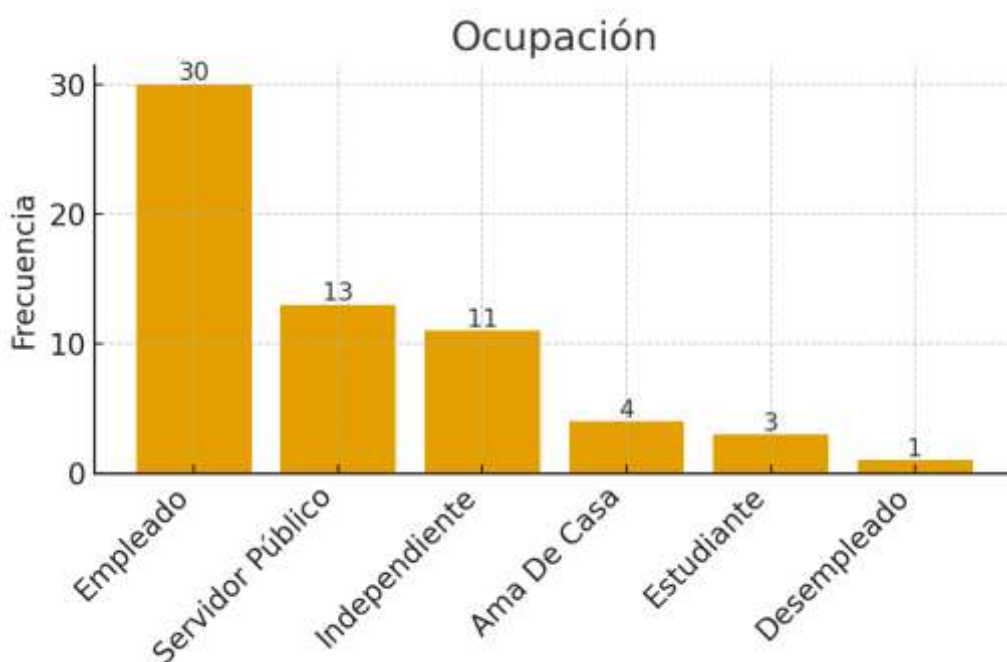
Como se puede observar, la población caracterizada se concentra mayoritariamente en el rango de edad adulta, lo cual representa un grupo con alto potencial de participación y apropiación institucional.

¿Tiene hijos?



1.6.5 ¿CUÁL ES SU OCUPACIÓN ACTUAL?

La diversidad ocupacional de los encuestados refleja una cobertura transversal y pertinente de la estrategia. Empleado, que representan el 48% del total, Independientes representan el 18% del total, Servidor Público, que representan el 21% del total, Desempleados, representan el 2% del total, Estudiantes representan el 5% del total, Ama De Casa representan el 6% del total.



1.6.6 ¿NIVEL DE ESCOLARIDAD?

El nivel educativo promedio permite plantear acciones de comunicación comprensibles, se puede observar que de las personas que visitaron las instalaciones de la secretaría de educación el 32% de total son profesionales, el 19% alcanzó un técnico, el 18% de los

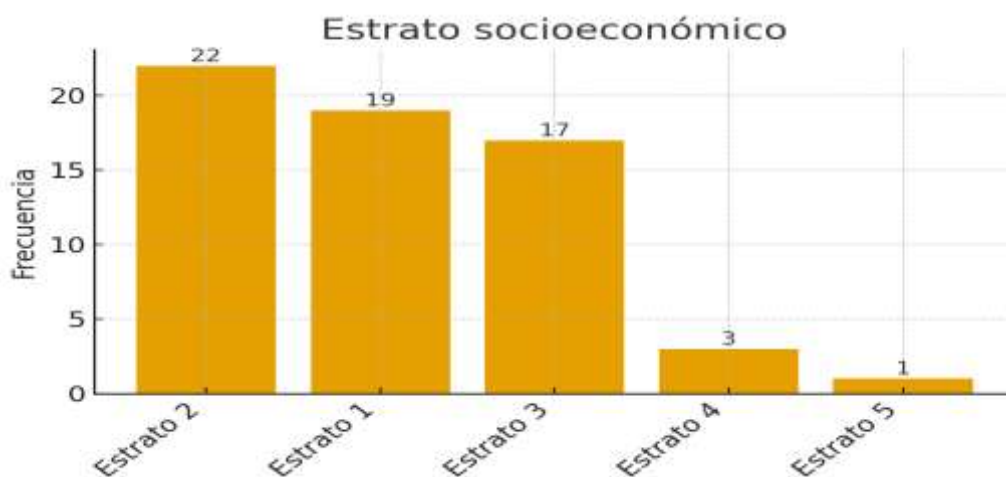


visitantes tiene básica secundaria, sólo el 9% afirmó tener especialización, un 8% maestría y por ultimo un 3% doctorado.



1.6.7 ¿A QUÉ ESTRATO SOCIOECONÓMICO PERTENECE?

La mayoría pertenece a estratos bajos, lo que valida la focalización institucional en población prioritaria. En este orden de ideas, de los visitantes el 35% pertenece a los estratos 2, el estrato 1 el 31%, el estrato 3 un 27%, el estrato 4 un 5% y por ultimo un 2% pertenece a estrato 5.

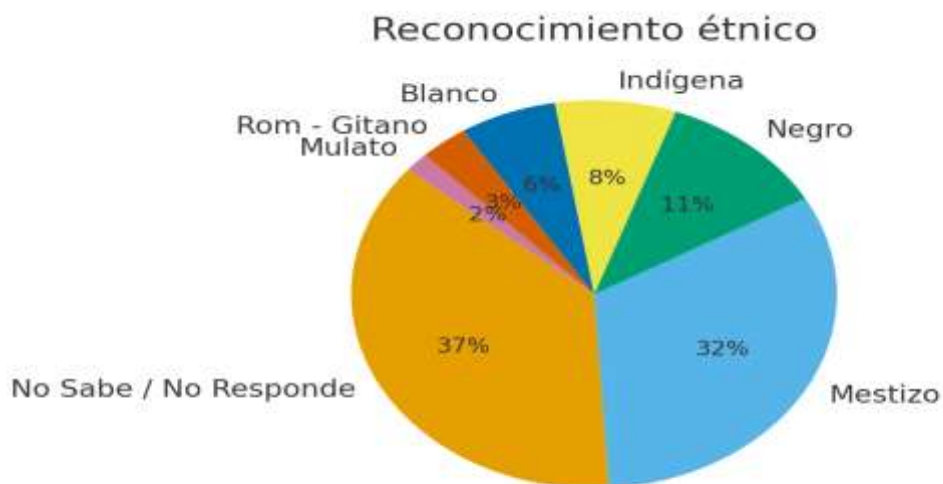


1.6.8 RECONOCIMIENTO ÉTNICO

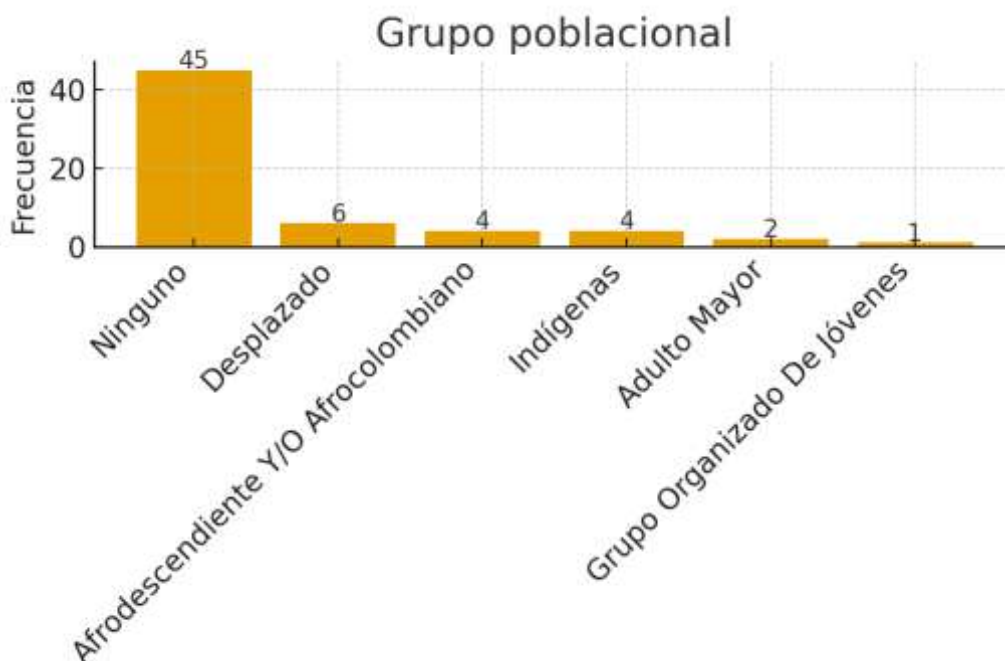


La mayoría de los visitantes no sabe/no responde a su reconocimiento étnico en un 37%, con un 32% son mestizos, de igual manera el 11% son negro, un 8% son indígena, el 6% de los visitantes son blancos, el 3% gitano y el 2% mulato.

1.6.9 GRUPO POBLACIONAL



El bajo nivel de vinculación a organizaciones es una oportunidad para fortalecer el tejido social y la participación colectiva. El 73% no pertenece a ningún grupo poblacional, el 10% es desplazado, el 6% es afrodescendiente y el 6% es población indígena.

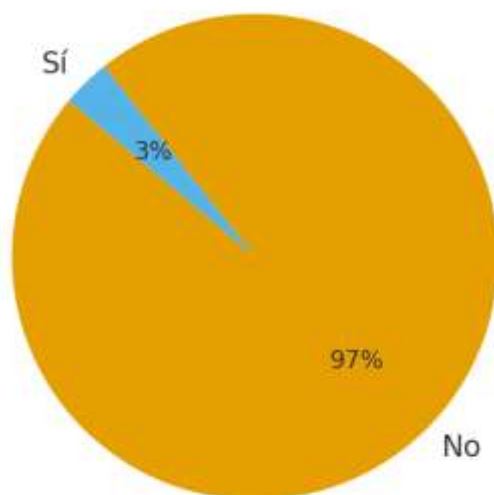




1.6.10 DISCAPACIDAD

La mayoría no reporta discapacidad, aunque debe garantizarse que los servicios institucionales sean accesibles y universales dado que el 3% de los visitantes reportaron tener alguna condición de discapacidad.

¿Tiene alguna discapacidad?



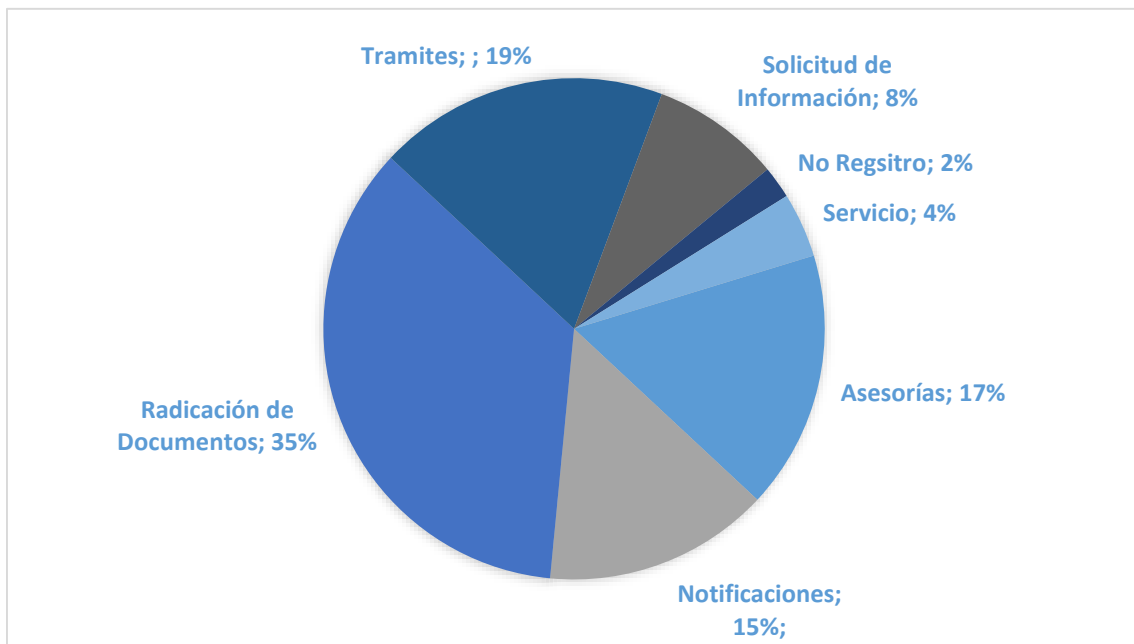


2. MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE TRÁMITES Y GRUPOS DE VALOR

2.1 VENTANILLA ÚNICA

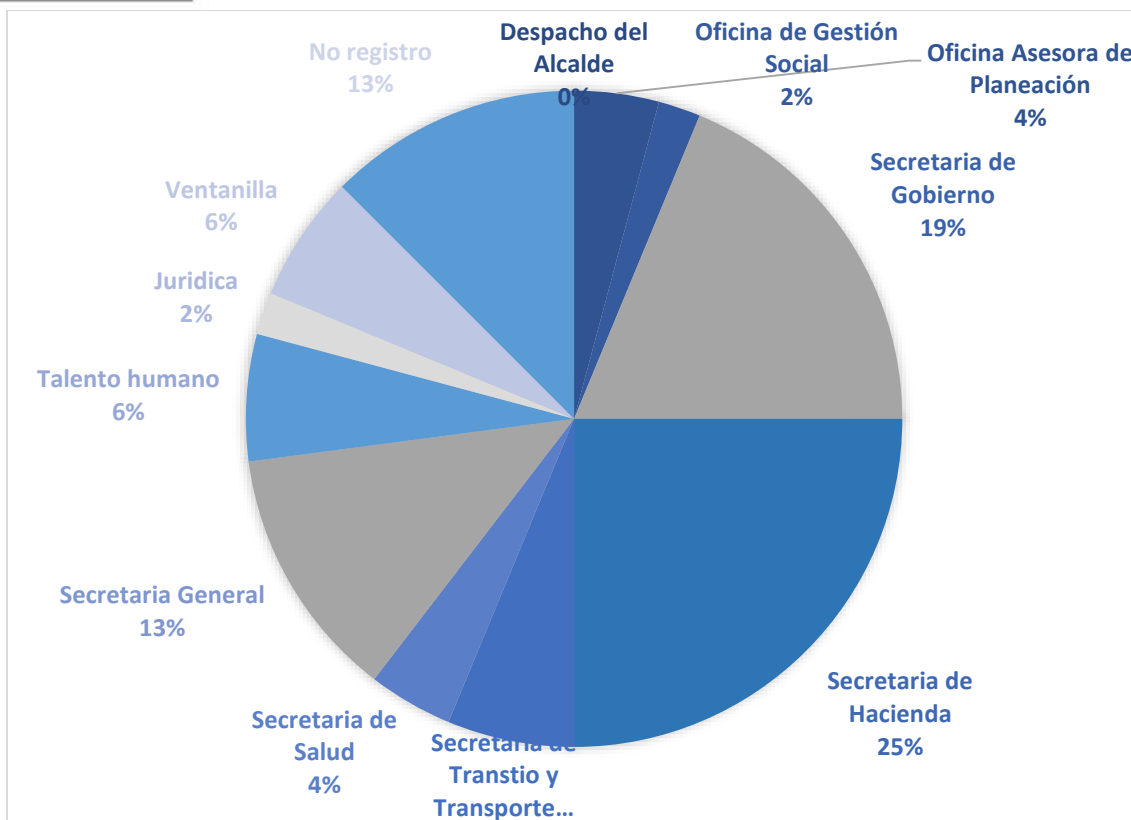
2.1.1 GESTIÓN REALIZADA EN LA ENTIDAD

En cuanto a la gestión realizada en la entidad municipal: Un 35% realizó radicación de documentos, el 23% tramites, el 19% no registraron su gestión, 8% solicitud de información, el 15 % son notificaciones, servicio 4% y asesorías 17%.



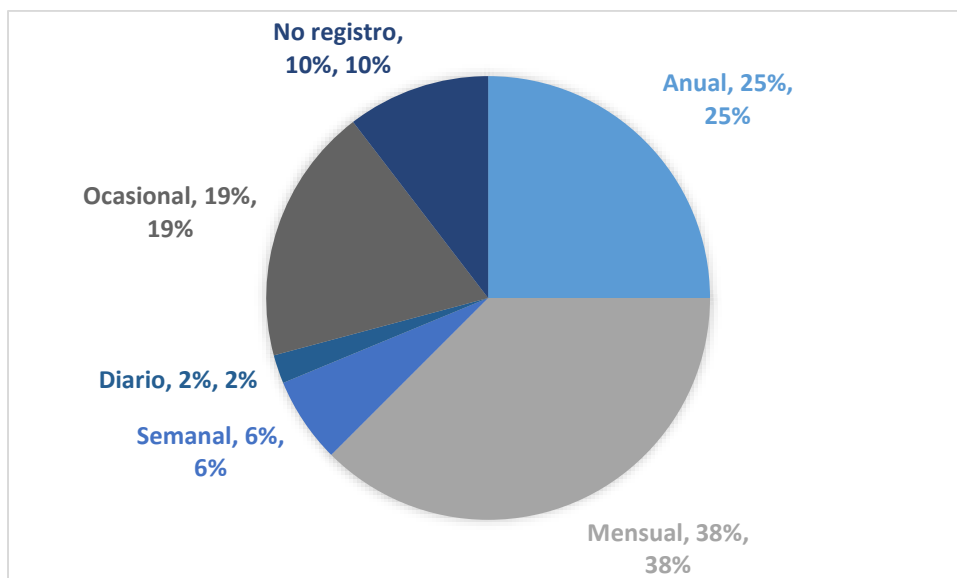
2.1.2 DEPENDENCIAS FRECUENTADAS

Las estadísticas presentan los siguientes indicadores: El 25% presentaron solicitudes dirigidas a la Secretaría de Hacienda; un 13% no registraron, un 19% lo representa Secretaria de Gobierno, Secretaria General un 13%, Oficina Asesora de Planeación un 4%, Oficina de Gestión Social 2 % , despacho del alcalde 0%, Secretaria de Salud 4% y Secretaria de Tránsito y Transporte representa el 6%, ventanilla 6%, jurídica 2 %.



2.1.3 FRECUENCIAS DE VISITAS

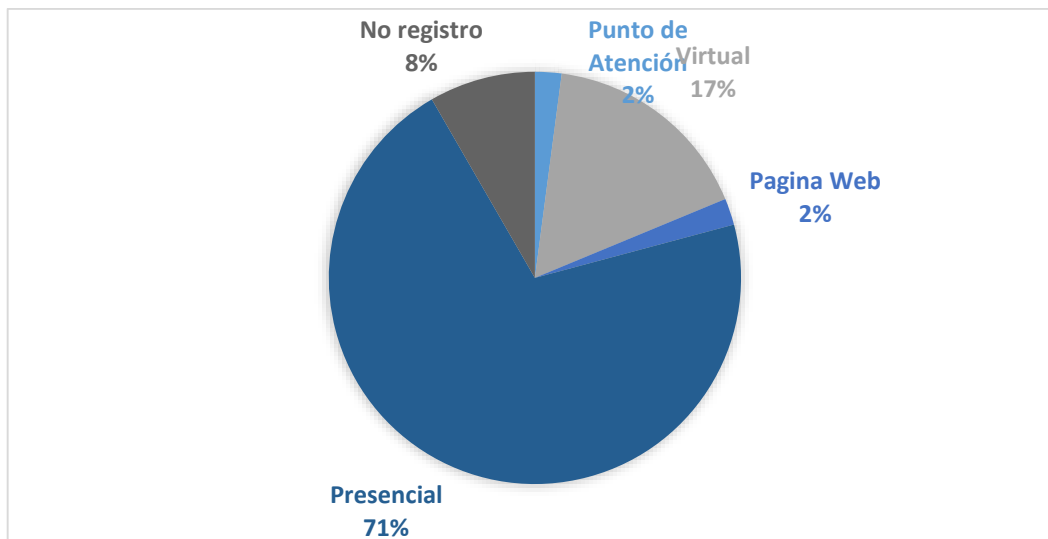
Con respecto a la frecuencia con que los usuarios afirman visitar la entidad es la siguiente: El 25 % efectúa visitas anuales, el 38 % frecuenta mensualmente, el 6 % semanal, el 2 % visitan diario y el 10 % no registro.





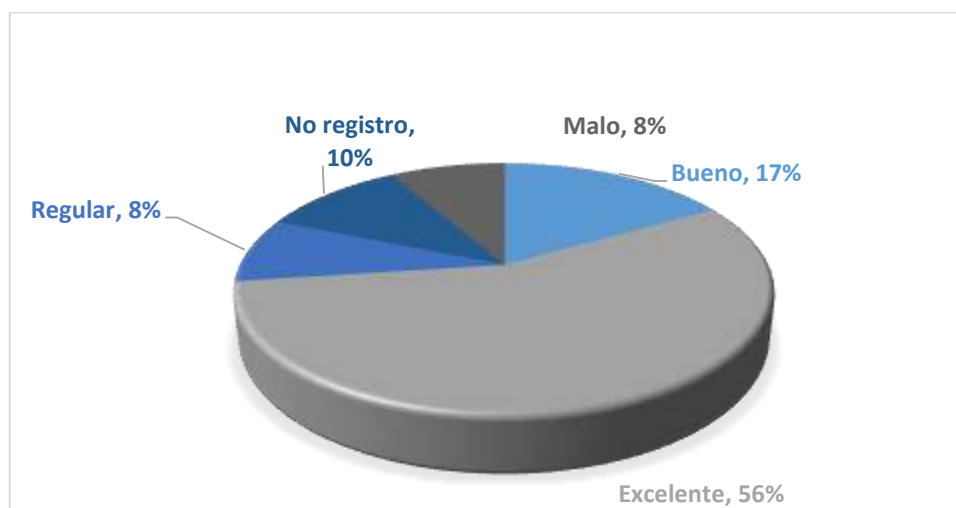
2.1.4 CANALES UTILIZADOS

El canal utilizado para hacer la gestión en la entidad el 71% fue presencialmente, punto de atención 2%, virtual 17%, pagina web 2%, no registrados 8%.



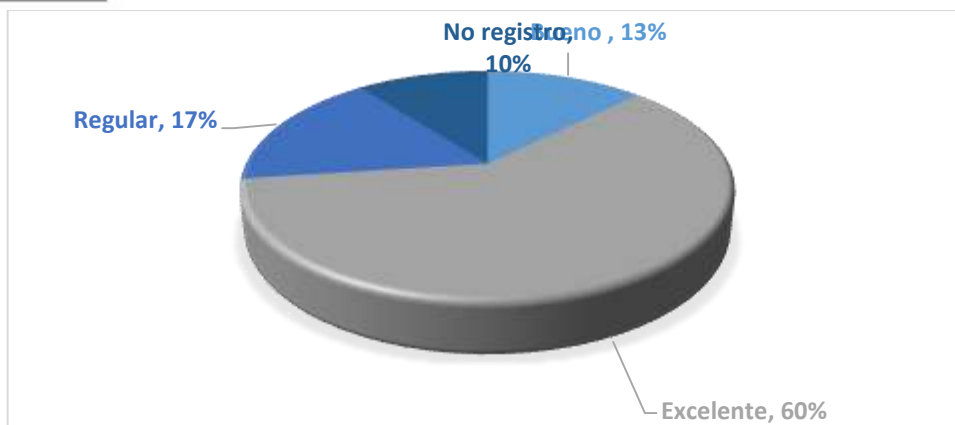
2.1.5 CALIFICACIÓN DE SERVICIO.

En relación a la calificación dada por los usuarios sobre la prestación del servicio se obtuvo que el 17% lo determinó bueno, el 56% excelente, malo 8% el 8% regular y el otro 10% se abstuvo de responder.



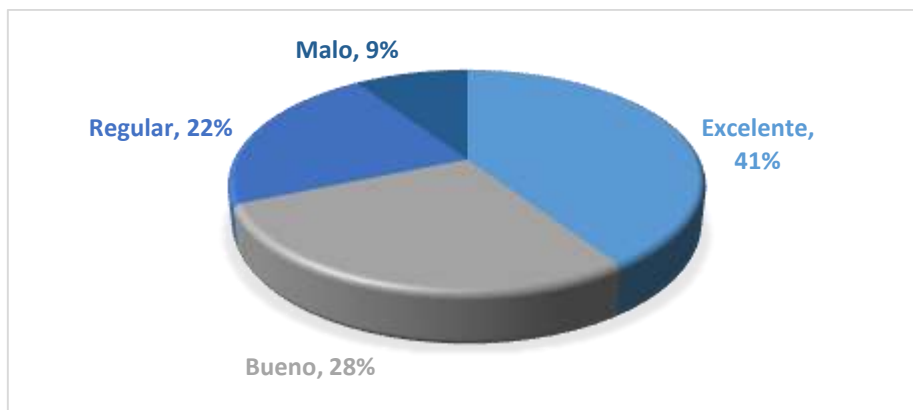
2.1.6 ACTITUD DE SERVICIO.

La calificación dada por los usuarios sobre la actitud de la prestación del servicio se obtuvo que el 60% es excelente, el 13% es bueno, el 17% lo clasifico como regular y el otro 10% se abstuvo de responder.



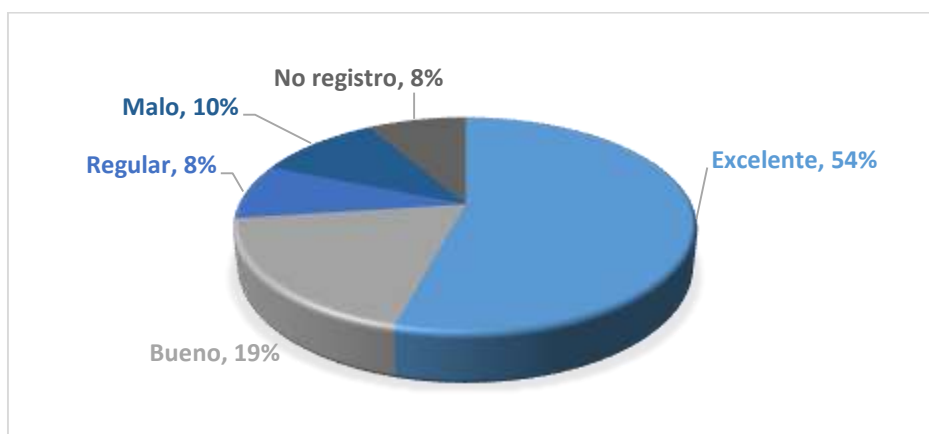
2.1.7 TIEMPO DE SERVICIO

En relación a la calificación dada por los usuarios sobre el tiempo de la prestación del servicio se obtuvo que el 41% es excelente, el 28% lo determino bueno, el 22% regular y el otro 9% malo.



2.1.8 COMODIDAD DE SERVICIO.

En relación a la calificación dada por los usuarios sobre la comodidad de la prestación del servicio se obtuvo que el 19% es bueno, el 54% lo determino excelente, el 8% regular, el otro 10% malo y el 8% se abstuvo de responder.

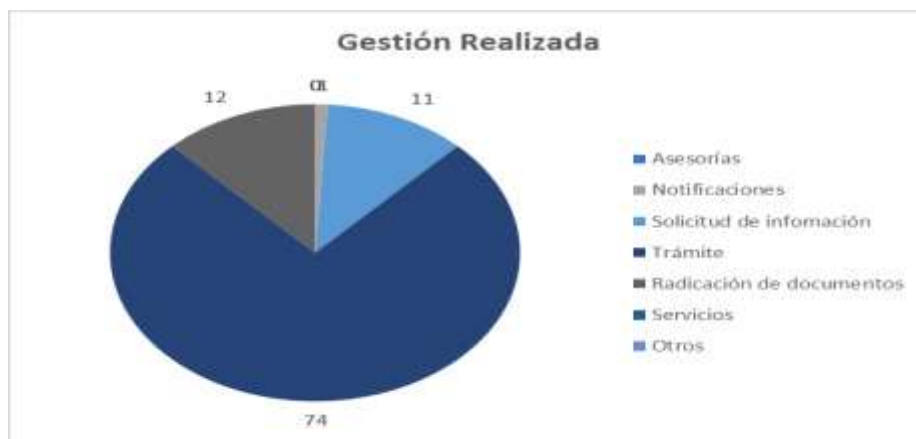




2.2 SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

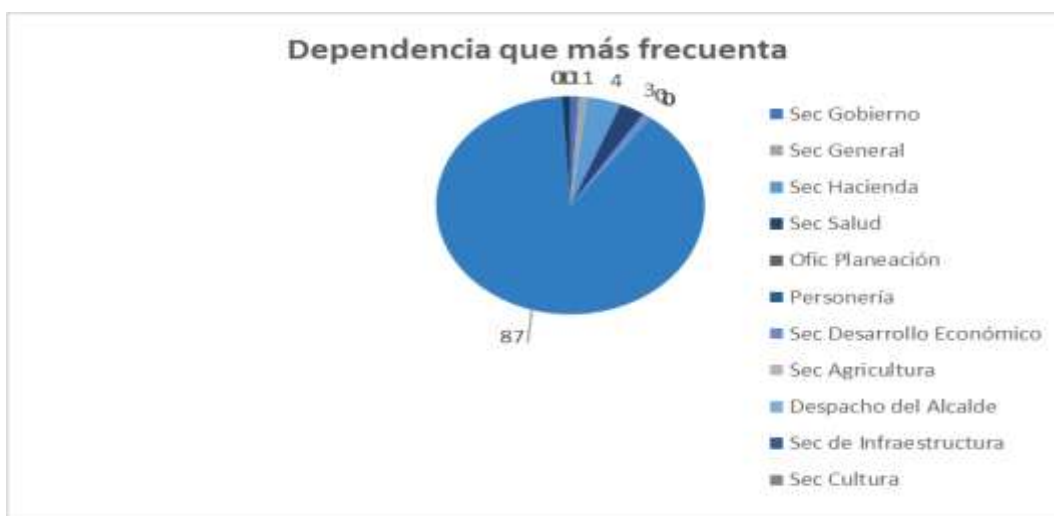
2.2.1 GESTIÓN REALIZADA EN LA ENTIDAD

En cuanto a la gestión realizada en la Secretaría de Tránsito y Transporte, un 75.51% realizó trámites, un 12.24% radicó documentos, un 11.22% solicitó información y el 1.02% surtió notificaciones.



2.2.2 DEPENDENCIA DE LA ALCALDÍA QUE MÁS FRECUENTA

Con respecto a la dependencia de la Alcaldía de Valledupar que los usuarios más frecuentan, es la siguiente: El 88.78% respondió la Secretaría de Tránsito, el 4.08% la Secretaría de Hacienda, el 3.06% la Secretaría de Salud, el 1.02% la Secretaría de Gobierno, el 1.02% la Secretaría General, el 1.02% Secretaría de Desarrollo Económico y el 1.02% respondió que otras dependencias.





2.2.3 FRECUENCIA DE VISITA A LA SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

Con respecto a la frecuencia con que los usuarios afirman visitar la Secretaría de Tránsito y Transporte es la siguiente: El 71.43% efectúa visitas anuales, 21.43% la frecuenta mensualmente, el 5.10% semanalmente y el 2.04% diariamente.



2.2.4 CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS

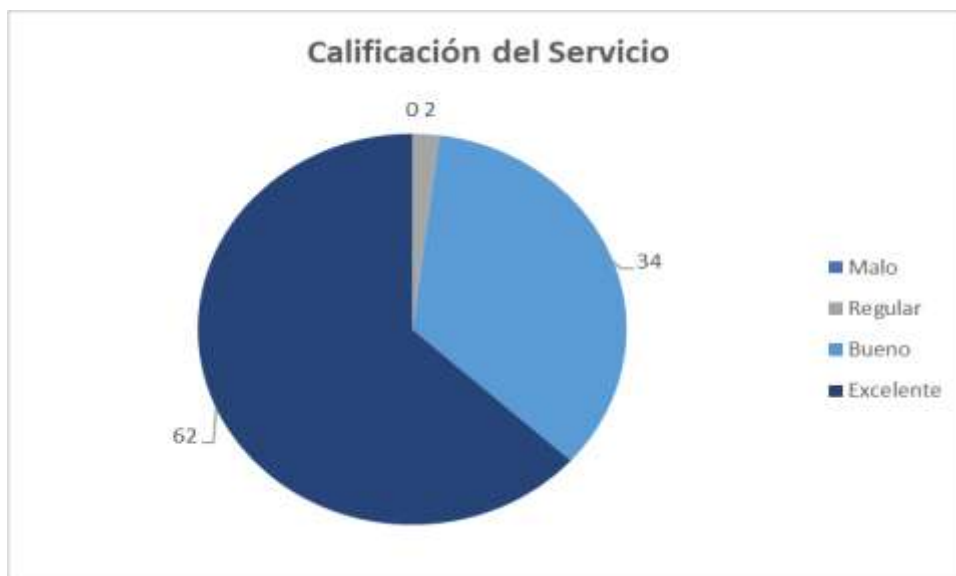
Los canales utilizados para hacer la gestión en la Secretaría de Tránsito y Transporte fueron: El 91.84% lo hizo los tramites de manera presencial; un 4.08% realizó peticiones en el punto de atención al usuario, un 3.06% a través de la página web institucional y el 1.02% por teléfono.





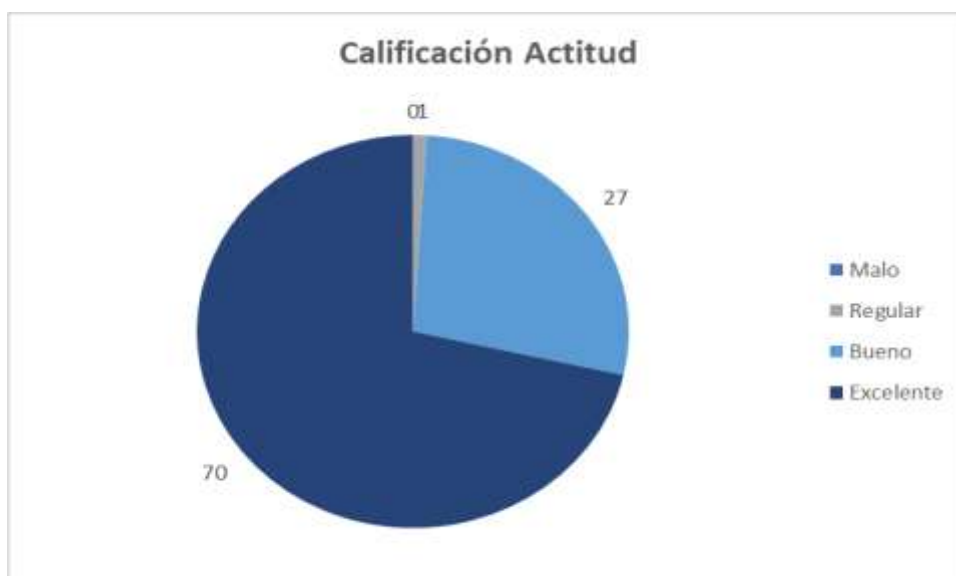
2.2.5 CALIFICACION DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con respecto a la calificación del servicio al ciudadano, los usuarios de la Secretaría de Tránsito y Transporte consideran que el 63.27% es excelente, el 34.69% considera que es bueno y el 2.04% restante considera que la atención es regular.



2.2.6 CALIFICACION DE LA ACTITUD DEL SERVICIO DEL FUNCIONARIO

Con respecto a la calificación de la actitud de servicio del funcionario en la Secretaría de Tránsito y Transporte, el 71.43% considera que la actitud del funcionario es excelente, el 27.55% considera que es buena, y el 1.02% la considera regular.





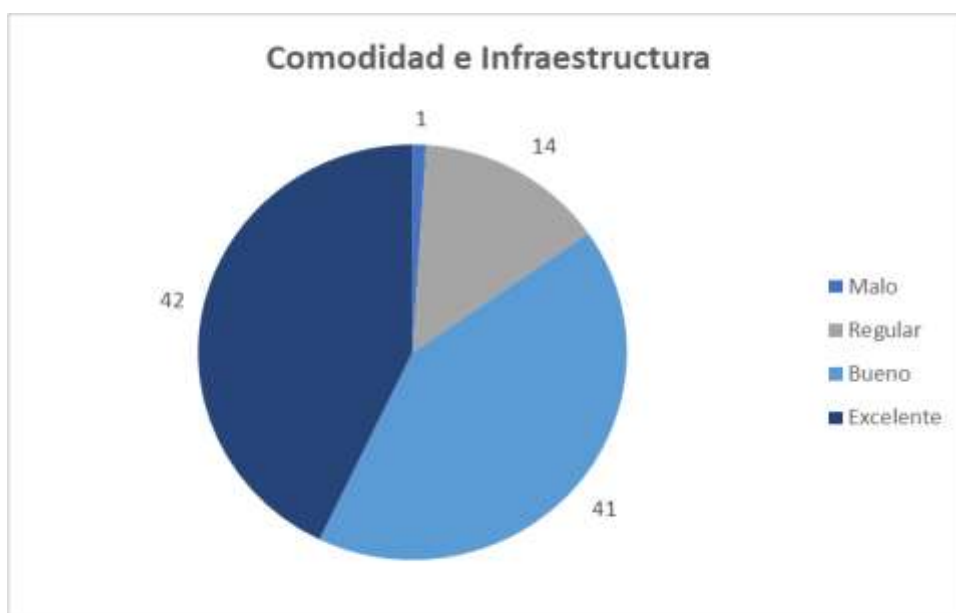
2.2.7 CALIFICACION DEL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN

Con respecto a la calificación del tiempo de espera para la atención en la Secretaría de Tránsito y Transporte, el 46.94% de los usuarios considera que es excelente, el 46.94% considera que es bueno, y el 6.12% considera que es regular.



2.2.8 CALIFICACION DE LA COMODIDAD E INFRAESTRUCTURA

Con respecto a la calificación de la comodidad e infraestructura de la Secretaría de Tránsito y Transporte, el 42.86% de los usuarios considera que es excelente, el 41.84% que es buena, el 14.29% que es regular y el 1.02% considera que la comodidad e infraestructura es mala.

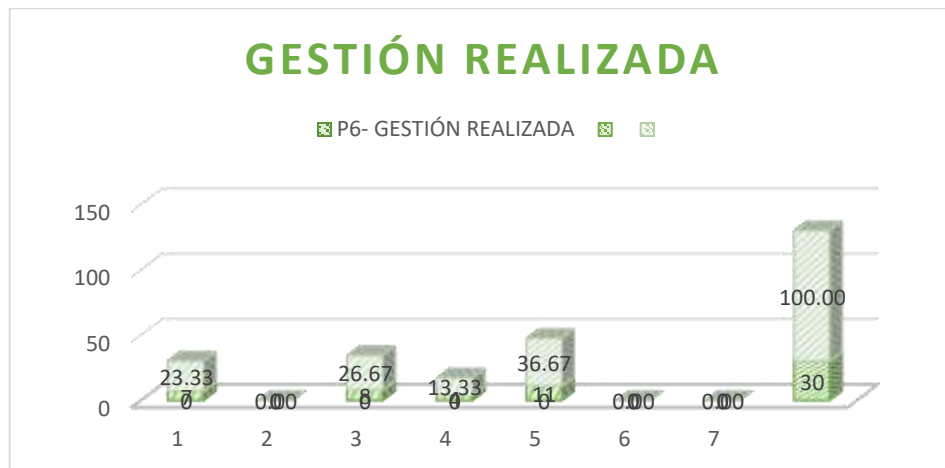




2.3 SECRETARÍA DE HACIENDA

2.3.1 GESTIÓN REALIZADA EN LA ENTIDAD

En cuanto a la gestión realizada en la Secretaría de Hacienda, un 13,33% realizó trámites, un 36,67% radicó documentos, un 26,67% solicitó información, un 23,33% solicitó asesorías, un 0% surtió notificaciones, un 0% solicitó servicios y otro 0% realizó otro tipo de trámite.



2.3.2 DEPENDENCIA DE LA ALCALDÍA QUE MÁS FRECUENTA

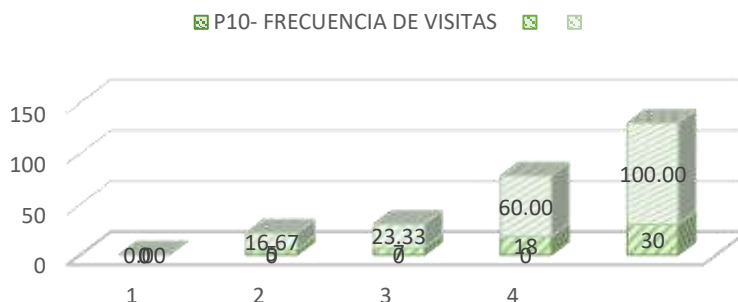
Con respecto a la dependencia de la Alcaldía de Valledupar que los usuarios más frecuentan, es la siguiente: El 90% Secretaría de Hacienda, el 0% respondió la Secretaría de Tránsito, el 0% la Secretaría de Salud, el 0% la Secretaría de Gobierno, 0% Oficina donde se ejecutan los programas sociales, el 0% la Oficina de Cultura, un 0% Desarrollo Económico, el 0% Secretaría General, el 0% Despacho del alcalde, el 10% a la Oficina de Planeación, el 0% otras dependencias y el 0% no respondió.



2.3.3 FRECUENCIA DE VISITA A LA SECRETARÍA DE HACIENDA

Con respecto a la frecuencia con que los usuarios afirman visitar la Secretaría de Hacienda es la siguiente: El 52,78% efectúa visitas anuales, 33,33% la frecuenta mensualmente, el 11,11% semanalmente y el 2,78% diariamente.

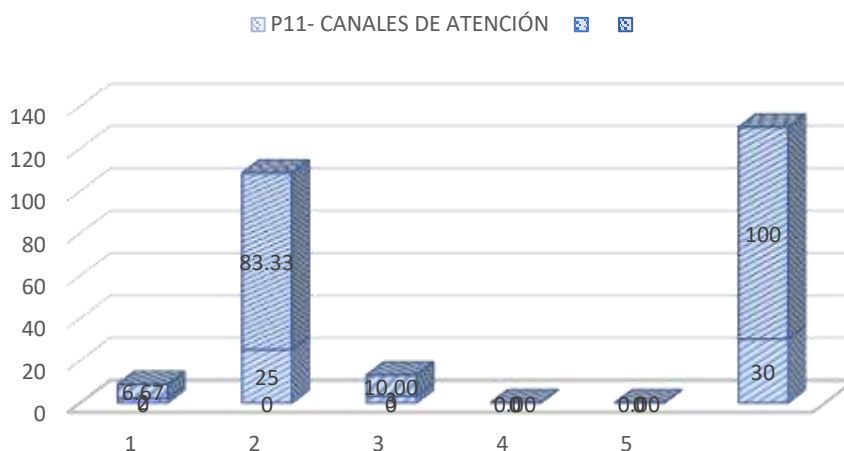
FRECUENCIA DE VISITAS



2.3.4 CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS

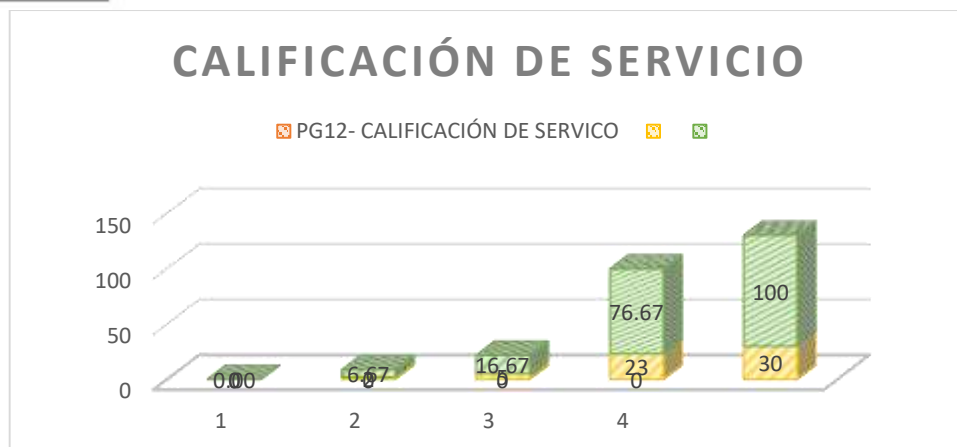
Los canales utilizados para hacer la gestión en la Secretaría de Hacienda fueron: El 83,33% lo hizo presencialmente, el 6,67 visita la página web y un 10% acudió al punto de atención.

CANALES DE ATENCIÓN



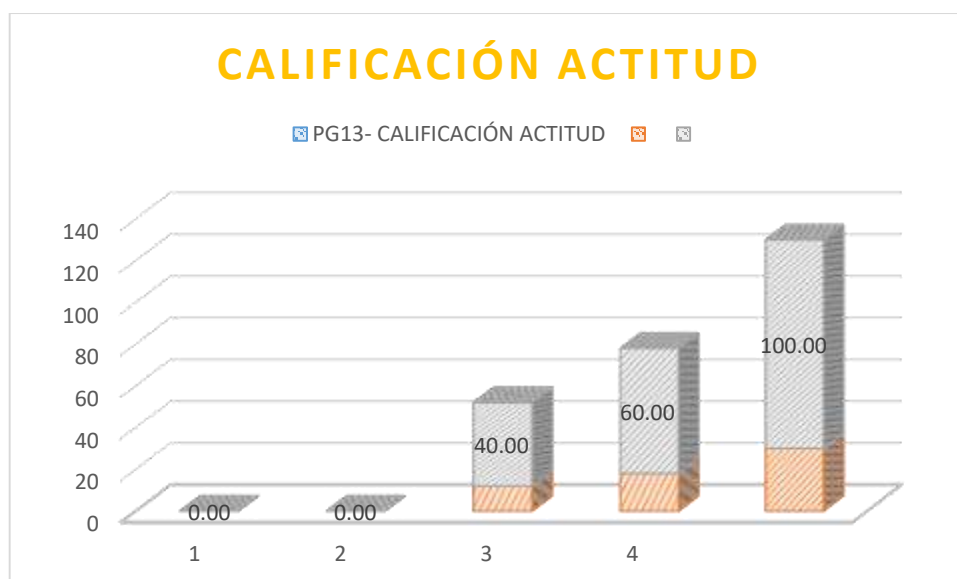
2.3.5 CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con respecto a la calificación del servicio al ciudadano, los usuarios de la Secretaría de Hacienda consideran que el 76,67% es excelente, el 16,67% considera que es bueno, el 6,67% regular y el 0% restante considera que la atención es mala.



2.3.6 CALIFICACIÓN DE LA ACTITUD DEL SERVICIO DEL FUNCIONARIO

Con respecto a la calificación de la actitud de servicio del funcionario en la Secretaría de Hacienda, el 60% considera que la actitud del funcionario es excelente, el 40% considera que es bueno y el 0% considera que la actitud del funcionario es regular.



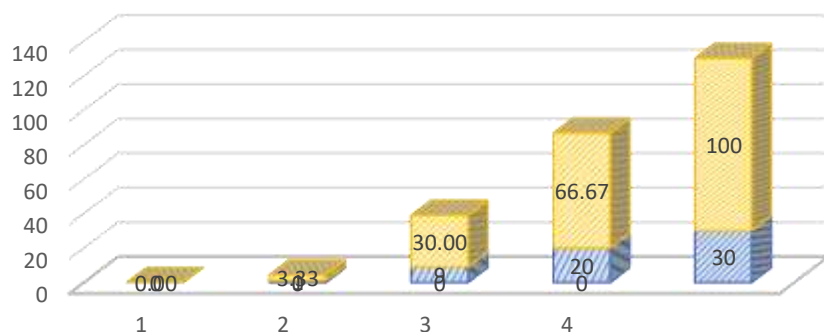
2.3.7 CALIFICACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN

Con respecto a la calificación del tiempo de espera para la atención en la Secretaría de Hacienda, el 66,67% de los usuarios considera que es excelente, el 30% considera que es bueno, el 3,33% considera que es regular y el 0% considera que el tiempo de espera para la atención es malo.



TIEMPO DE ESPERA

PG14- TIEMPO DE ESPERA

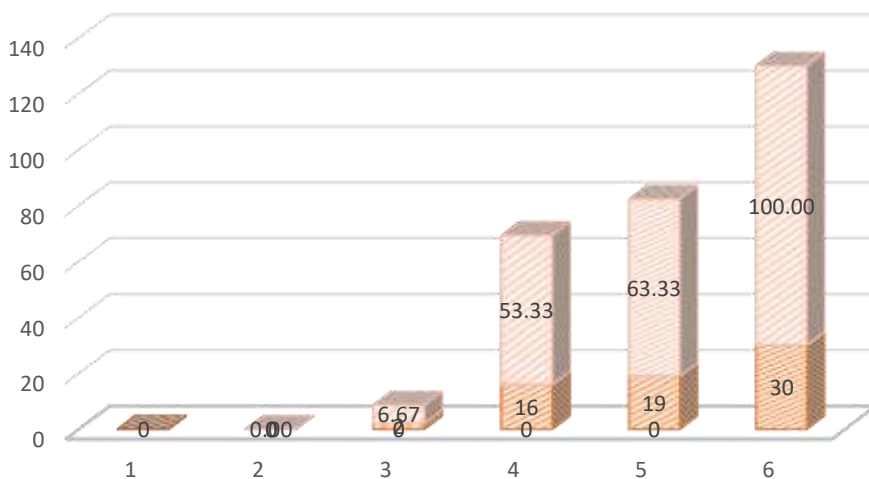


2.3.8 CALIFICACIÓN DE LA COMODIDAD E INFRAESTRUCTURA

Con respecto a la calificación de la comodidad e infraestructura de la Secretaría de Hacienda, el 63,33% de los usuarios considera que es excelente, el 53,33% que es bueno, el 6,67% que es regular y el 0% considera que la comodidad e infraestructura es mala.

COMODIDAD E INFRAESTRUCTURA

Series1 Series2 Series3





2.4 OFICINA DE CULTURA

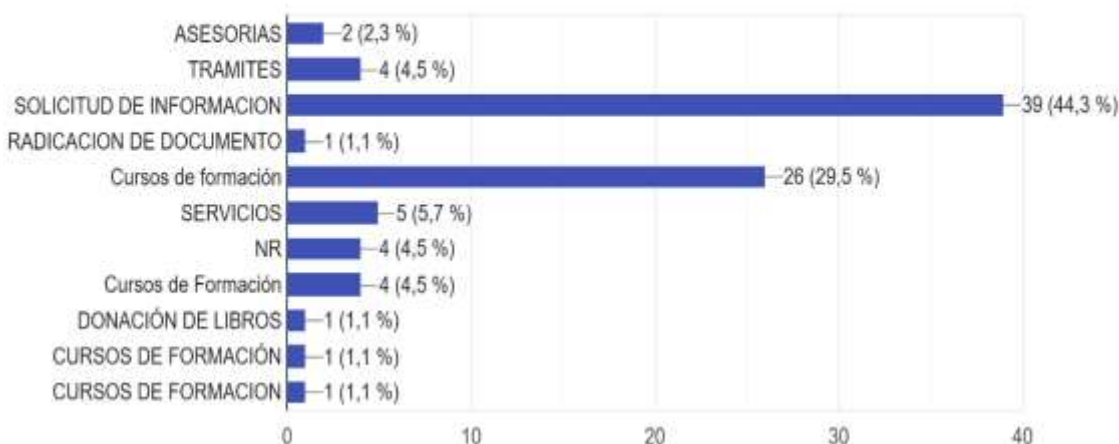
2.4.1 TIPO DE GESTIÓN

El principal uso de la entidad por parte de los 88 usuarios se centra en la Consulta y Formación. La Solicitud de Información es, por mucho, la gestión más frecuente, con un 44.3% (39 respuestas). Esto indica que la entidad es vista primariamente como una fuente de conocimiento o referencia.

La segunda actividad más realizada es la toma de Cursos de formación, que suma un 29.5% (26 respuestas). Si se suman las demás menciones de "Cursos de Formación" (4.5%, 1.1% y 1.1%), la formación total representa más de un tercio de las interacciones. Las gestiones operacionales como Trámites (4.5%), Asesorías (2.3%), Servicios (5.7%) y Radicación de Documentos (1.1%) son minoritarias.

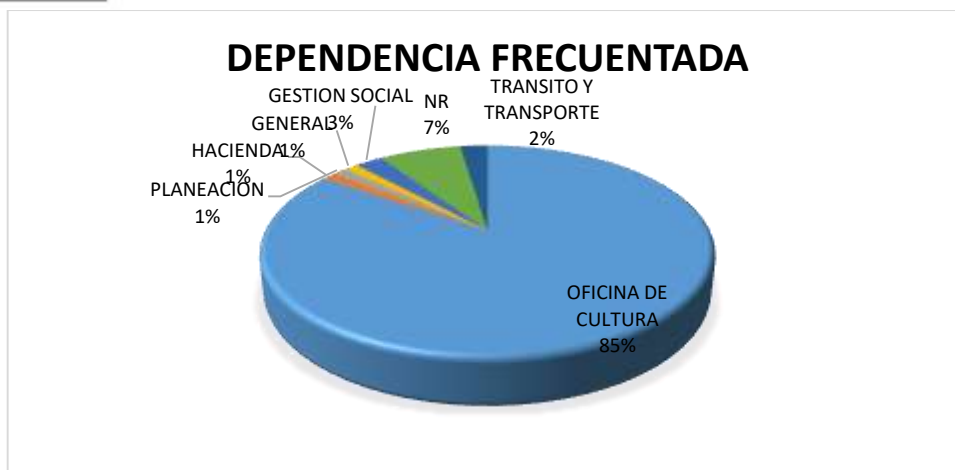
¿QUÉ TIPO DE GESTIÓN REALIZA EN LA ENTIDAD DE ACUERDO A LAS SIGUIENTES OPCIONES?

88 respuestas



2.4.2 ÁREAS U OFICINAS MÁS FRECUENTADAS

El análisis de las respuestas muestra una clara concentración de usuarios en las dependencias relacionadas con la Oficina de Cultura, que registra el 85.5% (72 respuestas). Otras dependencias como la Secretaría de Hacienda o la Secretaría de Tránsito son visitadas (sumando menos del 5%). También es notable que el 7.1% de los usuarios no registra una dependencia (NR). La estrategia de servicio y gestión de usuarios de la oficina, está enfocada a atender las inquietudes de los usuarios con relación a los servicios brindados a través de la misma.

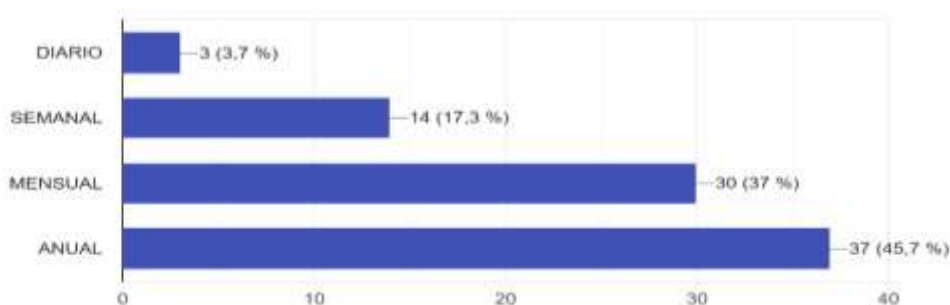


Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2025

2.4.3 FRECUENCIA DE VISITAS

La distribución de la frecuencia de visita a la Alcaldía o sus dependencias revela dos grupos principales en el uso. El segmento más grande es el de los usuarios Anuales, que representa la mayoría absoluta con un 44.3% (39 respuestas). Esto indica que casi la mitad de los usuarios solo interactúa con la entidad una vez al año. El segundo grupo más grande es el de los visitantes Semanales con un 36.4% (32 respuestas). Este alto porcentaje sugiere un núcleo de usuarios recurrentes o muy activos que probablemente acuden a los programas de formación y cultura que identificamos en gráficas anteriores. Los usuarios Mensuales representan un 17% (15 respuestas), y los Diarios solo un 2.3%.

¿CON QUE FRECUENCIA VISITA LA ALCALDIA ALGUNA DE SUS DEPENDENCIA?
81 respuestas



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2025

2.4.4 CANALES DE ATENCIÓN

El canal de atención Presencial es el más utilizado, con un 95.5% (84 respuestas). Esto significa, que la inmensa mayoría de los usuarios requiere o prefiere interactuar cara a cara con la entidad. El uso de canales digitales o alternativos es casi nulo:

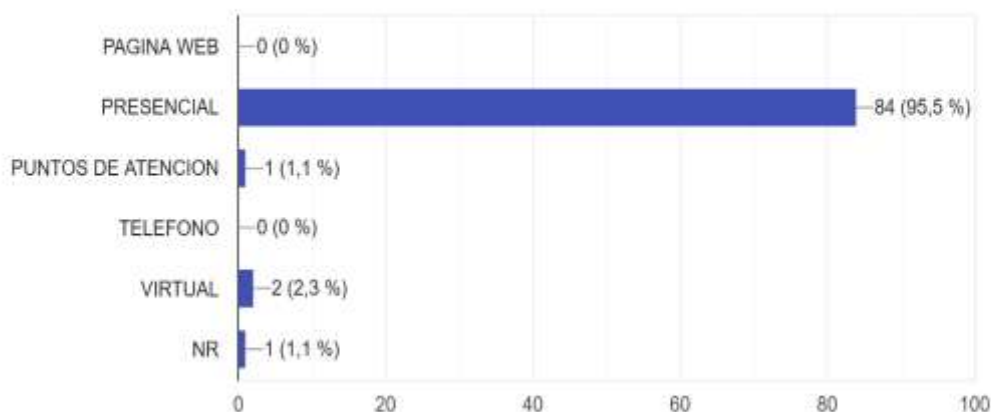
- Virtual: 2.3%
- Página Web: 0%
- Teléfono: 0%



Las opciones de Puntos de Atención y NR (No Responde) suman un 1.1% cada una. La gestión y la interacción del usuario son, por naturaleza, altamente presenciales. De lo anterior se puede inferir que es preciso que la entidad debe priorizar la optimización de los procesos de atención física y, si desea migrar, invertir fuertemente en la promoción, educación y usabilidad de sus canales virtuales, ya que actualmente no son utilizados.

¿PARA REALIZAR ALGUNA GESTIÓN EN ESTA ENTIDAD, QUE CANALES DE ATENCIÓN UTILIZÓ?

88 respuestas



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2025

2.4.5 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

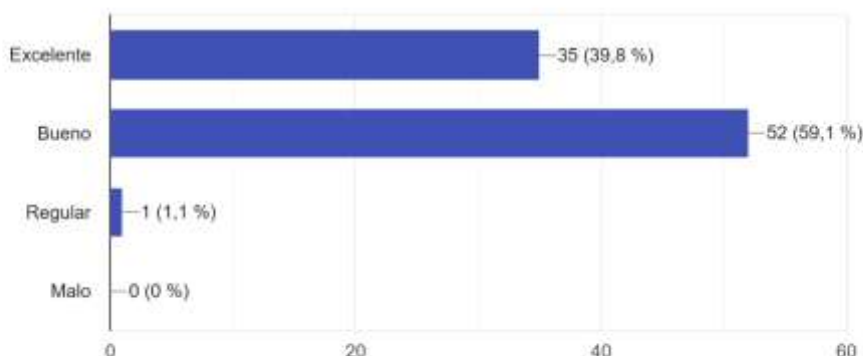
La percepción general del servicio es altamente positiva, reflejando una alta satisfacción por parte de los usuarios. La mayoría de los usuarios califica el servicio como Bueno, representando el 59.1% (52 respuestas). Un grupo significativo lo califica como Excelente, con un 39.8% (35 respuestas). En conjunto, el 98.9% de los usuarios califica el servicio como Bueno o Excelente. Las calificaciones negativas o neutrales son prácticamente inexistentes: solo un 1.1% lo considera Regular, y nadie lo califica como Malo.

En términos generales, la entidad goza de una altísima aceptación y calidad percibida por sus usuarios. El objetivo de mejora debe centrarse en convertir a los usuarios que calificaron como "Bueno" en "Excelente" (el 59.1%), manteniendo el enfoque en la atención presencial que demostró ser el canal dominante.



EN TÉRMINOS GENERALES ¿COMO CALIFICA EL SERVICIO DE ESTE PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO?

88 respuestas



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2025

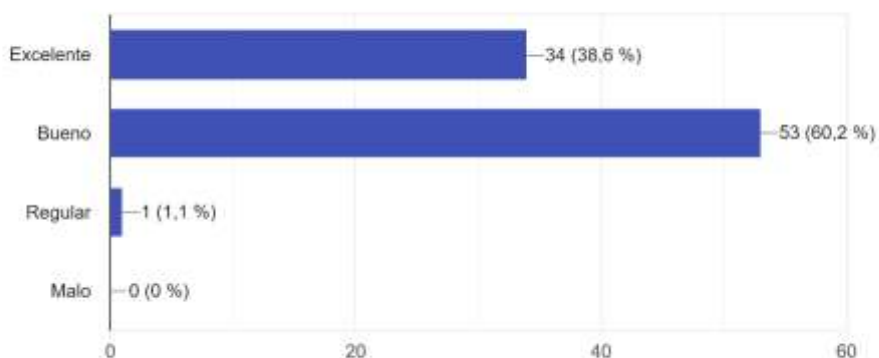
2.4.6 ACTITUD DEL FUNCIONARIO

La actitud y el trato por parte de los funcionarios de la entidad recibe una calificación altamente positiva, casi idéntica a la calificación general del servicio. La mayoría de los usuarios considera que la actitud fue Buena, con un 60.2% (53 respuestas). Un grupo muy significativo la calificó como Excelente, con un 38.6% (34 respuestas). En conjunto, el 98.8% de los encuestados califica la actitud del funcionario como Buena o Excelente. Solo un 1.1% (1 respuesta) la consideró Regular, y nadie la calificó como Mala.

A manera de conclusión, se puede decir que la calidad humana del servicio es el principal motor de la alta satisfacción general de los usuarios. Los funcionarios son percibidos como corteses y atentos. El esfuerzo de la entidad debe centrarse en mantener estos estándares y capacitar continuamente al 60.2% que calificó como "Bueno" para que el servicio alcance la excelencia.

¿CÓMO CALIFICA LA ACTITUD DEL SERVICIO DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ?

88 respuestas



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2025



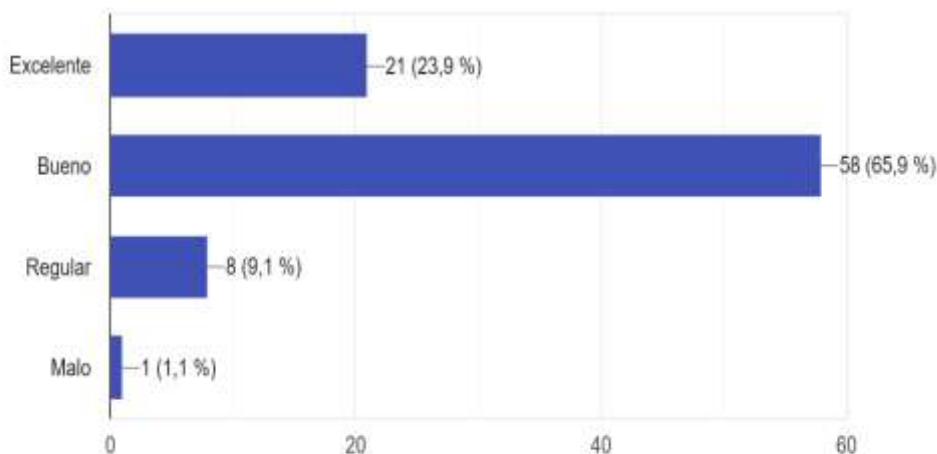
2.4.7 TIEMPO DE ESPERA

Aunque la calificación es mayoritariamente positiva, esta gráfica muestra el punto de insatisfacción más alto en comparación con la calificación general del servicio y la actitud del funcionario. La mayoría califica el tiempo de espera como Bueno con un 65.9% (58 respuestas). Los que lo califican como Excelente representan el 23.9% (21 respuestas). En conjunto, el 89.8% de los usuarios está satisfecho (Bueno o Excelente).

No obstante, es importante tener en cuenta las calificaciones "Regular" (9.1%) y "Malo" (1.1%) alcanza el 10.2% de insatisfacción. Este porcentaje, aunque pequeño, es significativamente mayor que el 1.1% de "Regular" reportado para la calidad general del servicio y la actitud del funcionario. Lo anterior, permite colocar de manifiesto que el tiempo de espera es el factor que más arrastra la calificación global del servicio. Dado que el 95.5% de la atención es presencial.

¿CÓMO CALIFICA EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN?

88 respuestas



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2025

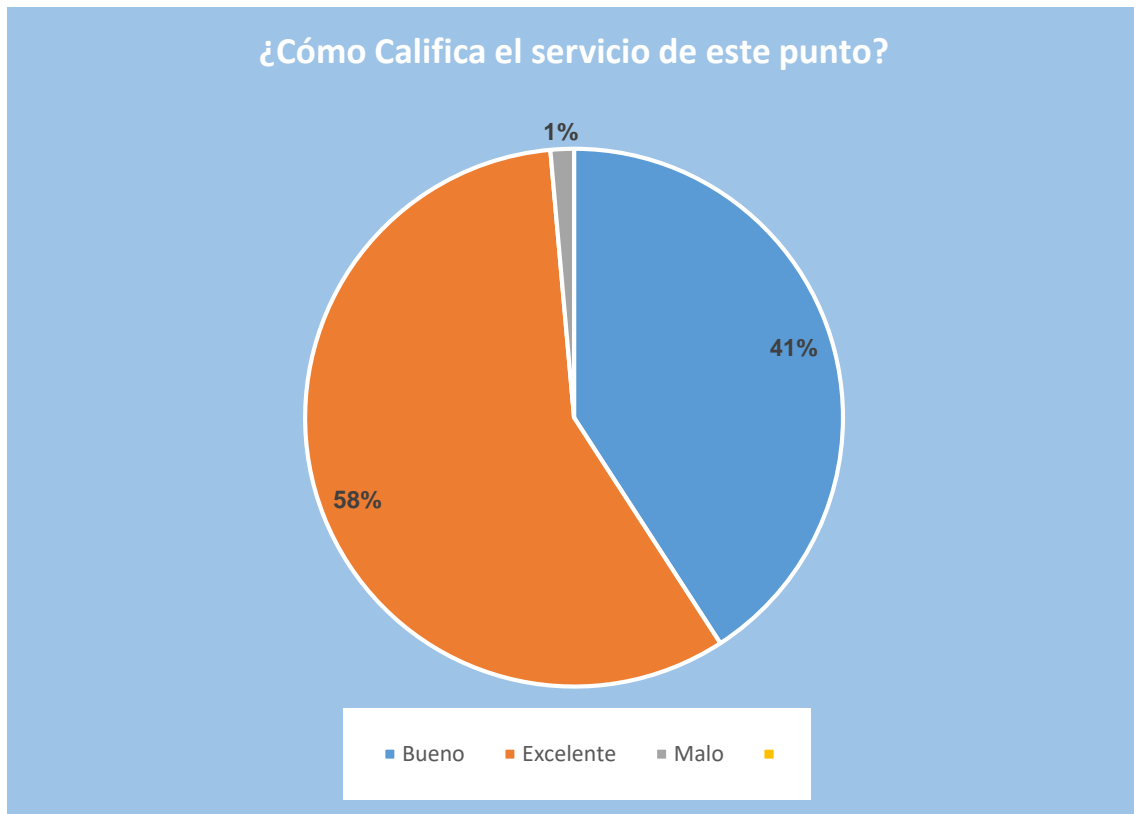


2.5 SECRETARIA LOCAL DE SALUD

Mediante la muestra realizada a través de la práctica de 40 encuestas realizadas a las personas que acudieron de manera presencial a las instalaciones de la secretaria Local de Salud, la mayoría de las personas calificaron excelente y buena como se puede evidenciar en la gráfica, lo que nos indica un buen nivel de calificación para los servicios prestados bajo la directriz del alcalde Ernesto Orozco.

2.5.1 CALIFICACION DEL SERVICIO

Así mismo, las encuestas realizadas a las personas que visitaron las dependencias de la SLS, permitieron evidenciar que la mayoría de las personas se encuentran satisfechas con los servicios ofrecidos así: excelente un 58 %, buena un 41 % y malo 1 % de las personas.

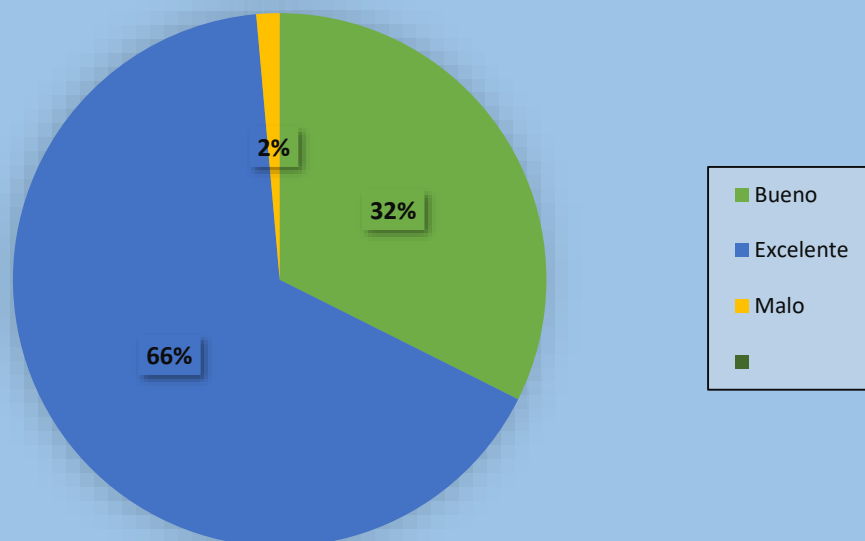


2.5.2 ACTITUD DEL FUNCIONARIO

Además, cuando se les solicito calificar a los usuarios la actitud del funcionario que lo atendió, los resultados corresponden a un 66 % excelente, 32 % bueno y 2 % malo.



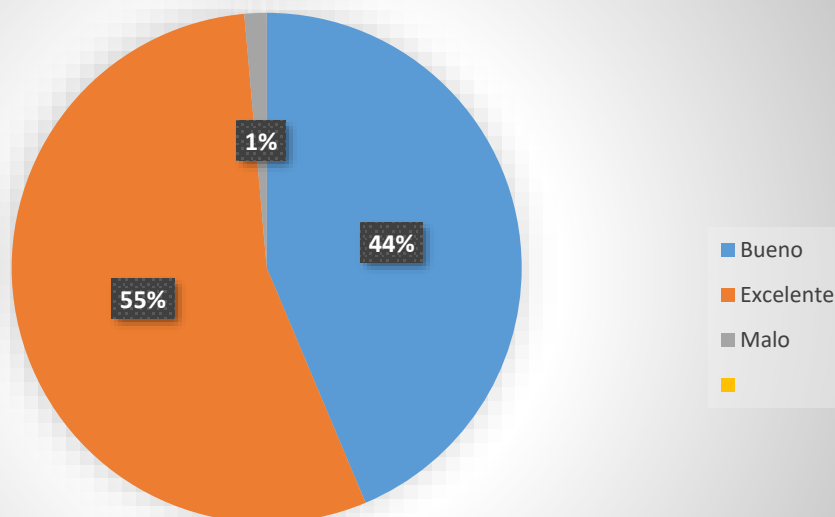
¿Cómo califica la actitud del funcionario que lo atendió?



2.5.3 TIEMPO DE ESPERA

Se encuentra en esta caracterización que la mayoría de las personas que utilizaron nuestros servicios califican el tiempo de espera como excelente con un 55 %, le sigue bueno con un 44 % y por último malo 1 %.

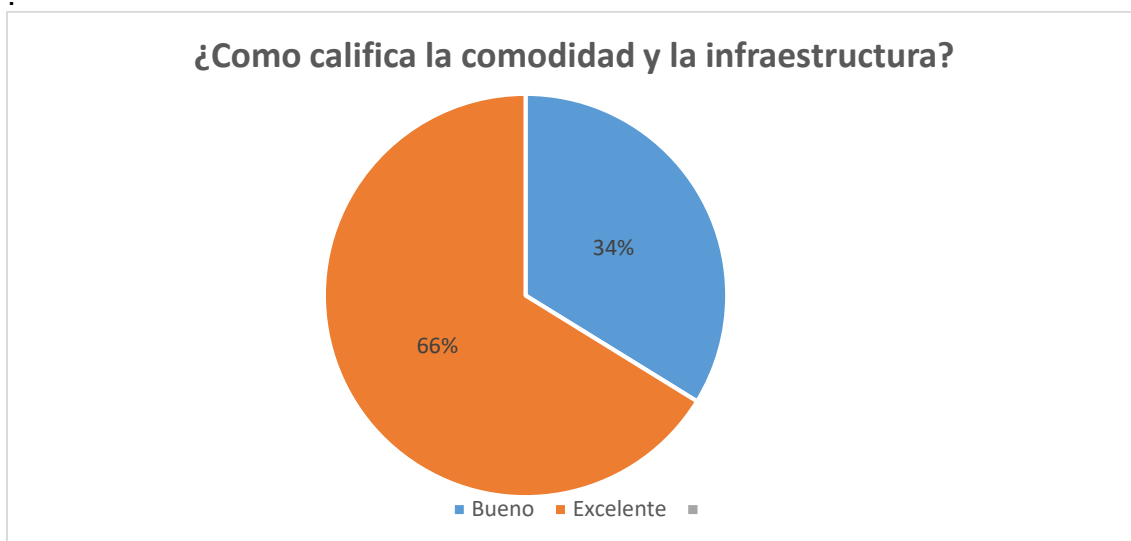
¿Cómo Califica el tiempo de espera?





2.5.4 COMIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA

Finalmente, cuando se les preguntó por la comodidad e infraestructura de la planta física de la institución los usuarios respondieron con excelente el 66 % y bueno el 34 %.

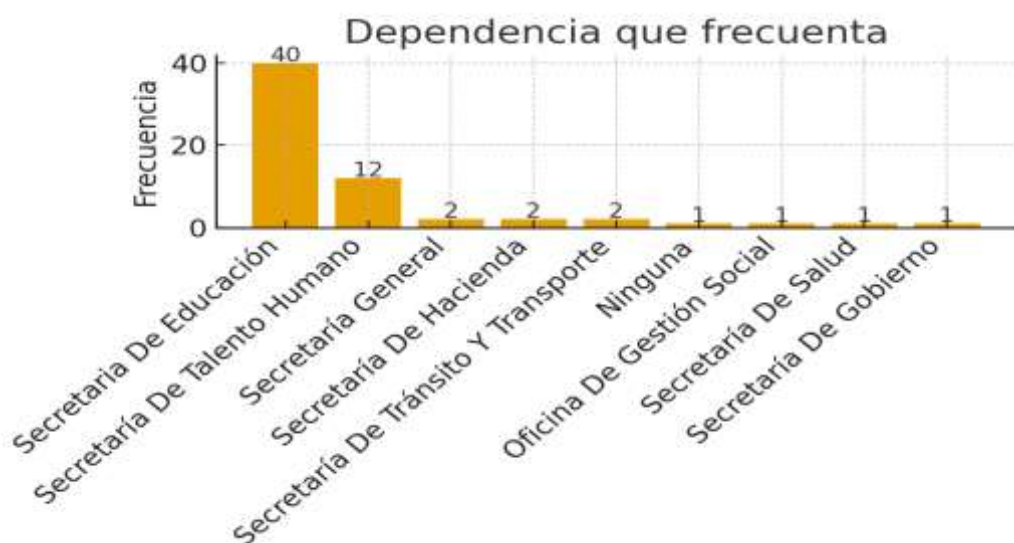




2.6 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

2.6.1 DEPENDENCIA QUE FRECUENTA

Las dependencias más frecuentadas o visitadas indican los focos de atención y gestión más recurrentes para los ciudadanos. Así, Secretaria De Educación con el 65%, Secretaria De Talento Humano el 19% del total, Secretaria general el 3% del total, Secretaria de hacienda que representan el 3%, Secretaria De transporte, que representan el 3% del total y el resto de las dependencias cada una con el 2% en frecuencia de visitas.



2.6.2 CANAL DE ATENCIÓN UTILIZADO

Se puede observar, que el canal presencial predomina, lo que evidencia desafíos para fomentar el uso de plataformas digitales. A continuación, los resultados arrojaron que el canal presencial representa el 92% del total, y sólo el 3% utilizó el punto de atención y el 3 % página web.





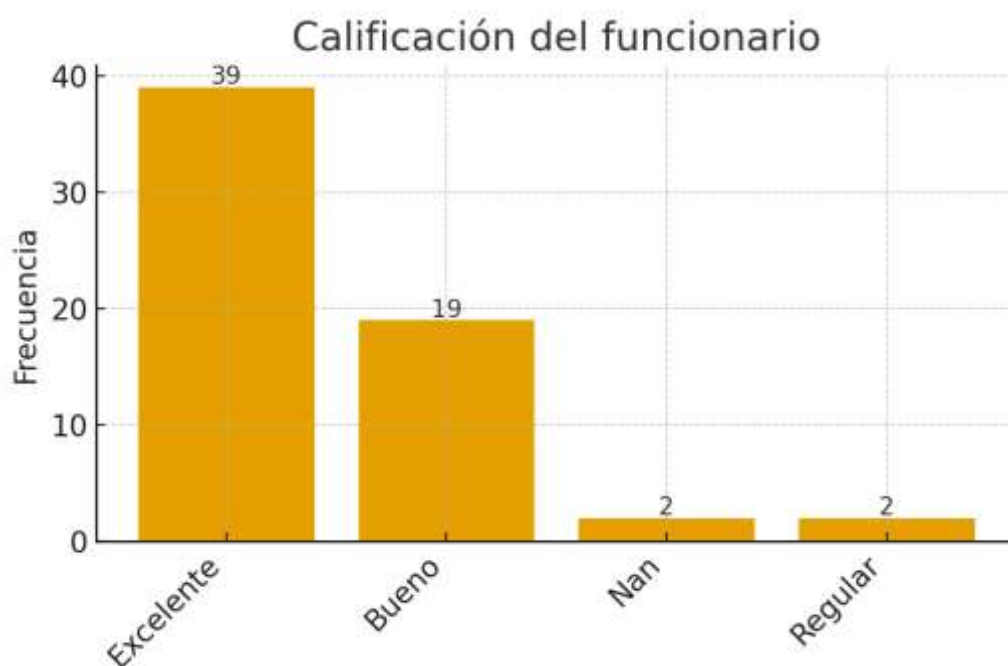
2.6.3 CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO

La percepción positiva del servicio demuestra confianza en la atención institucional ofrecida. El 45% calificó como excelente la prestación del servicio, el 45% del total lo calificó como bueno y el 6% lo calificó como regular.



2.6.4 CALIFICACIÓN DEL FUNCIONARIO

El talento humano representa un factor clave en la percepción de calidad de la ciudadanía. El 63% calificó como excelente la atención del funcionario que lo atendió y el 31% lo calificó como bueno.

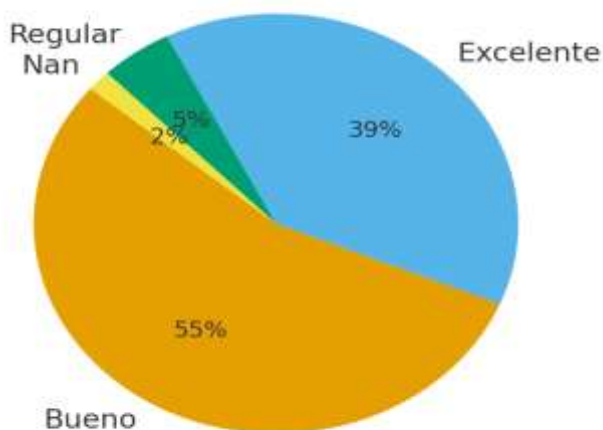




2.6.5 CALIFICACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA

El tiempo de espera fue evaluado positivamente, reflejando mejoras en eficiencia de atención. El 55% del total calificó como bueno y el 39% calificó excelente el tiempo de espera y solo el 5% lo calificó como regular.

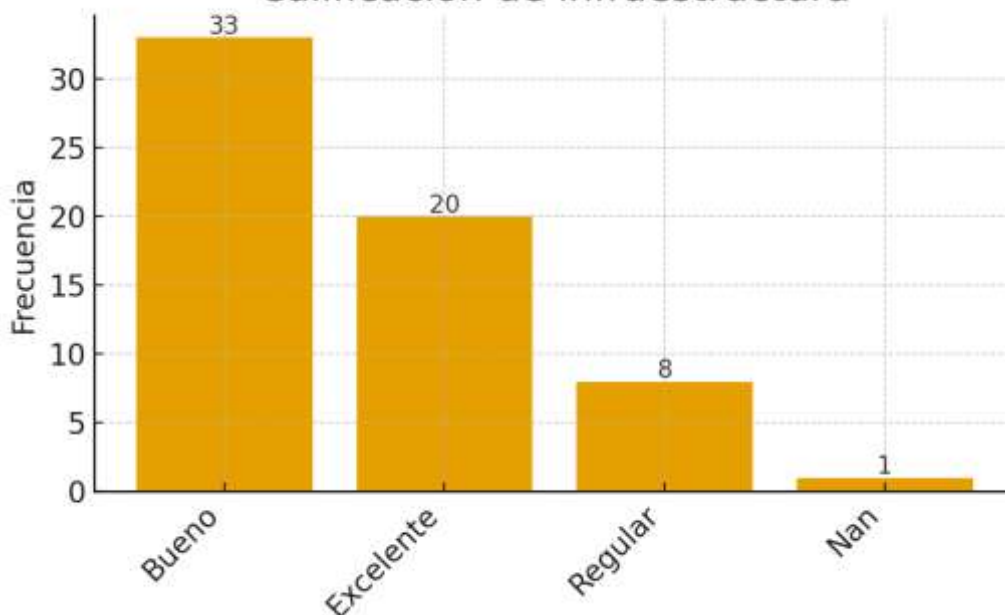
Calificación del tiempo de espera



2.6.6 CALIFICACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

La buena percepción sobre la comodidad del entorno refleja avances en adecuación de espacios institucionales. El 53% de los visitantes de la secretaría de educación calificó como buena las instalaciones, el 32% considera que las instalaciones son excelentes, un 13% considera que son regulares.

Calificación de infraestructura





CONCLUSIONES

A continuación, se presenta balance de la calificación obtenida por los usuarios y grupos de valor a los cuales les fueron practicadas las encuestas de caracterización. La cual arrojó que de un total de 406 personas encuestadas, 380 personas es decir, el 93% calificaron como satisfactoriaⁱ la prestación del servicio brindado por la entidad durante el TERCER TRIMESTRE de 2025, como se muestra a continuación:

DEPENDENCIA	NÚMERO DE USUARIOS CARATERIZADOS	NÚMERO DE USUARIOS QUE CALIFICARON COMO SATISFACTORIO EL SERVICIO PRESTADO ⁱ	PORCENTAJE (%) DE USUARIOS QUE CALIFICARON COMO SATISFACTORIO EL SERVICIO PRESTADO
VENTANILLA ÚNICA	48	35	73%
SEC. TRÁNSITO Y TRANSPORTE	98	96	98%
SEC. HACIENDA	30	28	93%
CULTURA	88	87	98%
SEC. SALUD	71	70	99%
SEC. EDUCACIÓN	71	64	90%
TOTAL	406	380	

Finalmente, este ejercicio ha permitido conocer las características de los usuarios que visitan la entidad y las diferentes secretarías u oficinas que funcionan por fuera de las instalaciones centrales de la entidad, para establecer procesos de mejora en la atención y servicio al ciudadano implementar acciones para mejorar la prestación del servicio. Incluso las mismas personas encuestadas han realizado sugerencias específicas, las cuales serán tenidas en cuenta para la toma de decisiones frente a mejoras requeridas en la prestación del servicio a la ciudadanía, y fueron recogidas a continuación:

- Tener canal de consulta virtual para conocer el estado de los impuestos
- Que se puedan pagar todos los impuestos por página web o PSE.
- Poca iluminación en la sala de espera
- Mejorar la capacidad de parqueadero para los usuarios.

ⁱ Para el cálculo de nivel satisfactorio, se realizó sumatoria de los usuarios que calificaron el servicio prestado en la entidad en los rangos Excelente y Bueno.
